



# **ROSHFRANS**<sup>®</sup>

**PONIENDO EL MUNDO A FUNCIONAR**



**COP**

**COMUNICACIÓN  
SOBRE EL PROGRESO  
ROSHFRANS**



**2020**



# CONTENIDO



<b>1</b>	<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>	
1. 1.	CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	(PÁG.06)
1. 2.	ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD ROSHFRANS	(PÁG. 08)
1. 3.	CONOCIENDO A ROSHFRANS	(PÁG. 09)
1.3.1.	NUESTRO FUNDADOR	(PÁG. 11)
1.3.2.	NUESTRA MARCA	(PÁG. 12)
1.3.3.	PREMISAS ESTRATÉGICAS ROSHFRANS	(PÁG. 13)
1.3.4.	DIFUSIÓN DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL	(PÁG. 16)
1.3.5.	NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA	(PÁG. 17)
1.3.6.	PREVENCIÓN DE CONDUCTAS INAPROPIADAS	(PÁG. 18)
1.3.7.	NUESTROS EMPLEADOS	(PÁG. 19)
1.3.8.	NUESTRAS OPERACIONES	(PÁG. 23)
1.3.9.	NUESTRA RED DE ADMINISTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	(PÁG. 25)
1.3.10.	NUESTROS PRODUCTOS	(PÁG. 27)
1.3.11.	NUESTROS SERVICIOS	(PÁG. 28)
1.3.12.	NUESTRAS CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES Y RECONOCIMIENTOS	(PÁG. 29)
1.3.13.	VENTAS NETAS	(PÁG. 35)
1.3.14.	CAPITALIZACIÓN TOTAL DESGLOSADA EN TÉRMINOS DE DEUDA Y CAPITAL	(PÁG. 35)
1.3.15.	REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN	(PÁG. 35)
1.3.16.	ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS	(PÁG. 35)
1.3.17.	CADENA DE SUMINISTRO.	(PÁG. 35)
1.3.18.	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN	(PÁG. 36)
1.3.19.	PLANIFICACIÓN DE ACCIONES PARA AFRONTAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	(PÁG. 36)
1.3.20.	REDES, CÁMARAS Y ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE ROSHFRANS	(PÁG. 37)
1.3.21.	GOBIERNO CORPORATIVO ROSHFRANS	(PÁG. 39)
1.3.22.	FUNDACIÓN ROSHFRANS A.C.	(PÁG. 41)
1.4.	PERFIL DE LA MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD ROSHFRANS	(PÁG.46)
1. 5.	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	(PÁG.48)



# CONTENIDO



<b>1</b>	<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>	
1.6.	ASPECTOS MATERIALES ROSHFRANS	(PÁG.49)
1.6.1.	¿CUÁLES SON?	(PÁG.49)
1.6.2.	¿QUÉ HICIMOS PARA DETERMINARLOS?	(PÁG.50)
1.6.3.	¿CÓMO LOS DETERMINAMOS?	(PÁG.51)
1.6.4.	¿CÓMO LOS ATENDEMOS?	(PÁG.52)
1.6.5.	¿CÓMO LOS REPORTAMOS?	(PÁG.52)
<b>2</b>	<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>	
2.1.	VALOR COMPARTIDO	(PÁG.54)
2.1.1.	ROSHFRANS CONTRIBUYE AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	(PÁG.54)
2.1.2.	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	(PÁG.55)
2.1.3.	COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	(PÁG.57)
2.1.4.	RESIDENCIA DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN ROSHFRANS	(PÁG.59)
2.1.5.	AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA	(PÁG.61)
2.1.6.	LÍNEA DE COMUNICACIÓN ROSHFRANS TE ESCUCHA	(PÁG.62)
2.1.7.	MECANISMOS DE PROTECCIÓN	(PÁG.63)
2.2.	DIMENSIÓN SOCIAL	(PÁG.64)
2.2.1.	CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA	(PÁG.64)
2.2.1.1.	CAPACITACIÓN INTERNA	(PÁG.64)
2.2.1.2.	CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS	(PÁG.65)
2.2.1.3.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	(PÁG.65)
2.2.1.4.	AMBIENTE DE TRABAJO	(PÁG.67)
2.2.1.5.	PRESTACIONES OTORGADAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL SALARIO	(PÁG.67)
2.2.1.6.	BECAS PARA CONCLUIR LOS ESTUDIOS	(PÁG.68)
2.2.1.7.	PROYECTO DE ESPIRITUALIDAD	(PÁG.68)
2.2.1.8.	CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS AL PERSONAL DE VIGILANCIA	(PÁG.69)
2.2.1.9.	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	(PÁG.69)



# CONTENIDO



2	<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>	
2.2.2.	VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD	(PÁG.70)
2.2.2.1.	SUSTENTABILIDAD DE LAS COMUNIDADES LOCALES Y FORTALECIMIENTO DE CAPITAL SOCIAL, NATURAL Y HUMANO	(PÁG.70)
2.2.2.2.	PROGRAMAS DE DESARROLLO	(PÁG.71)
2.3.2.3.	FUNDACIONES BENEFICIADAS DURANTE EL 2019-2020 (1Q)	(PÁG.72)
2.2.2.4.	HOSPITALES APOYADOS DURANTE LA FASE 2 Y 3 DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19	(PÁG.73)
2.2.2.5.	PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO	(PÁG.74)
2.3.	DIMENSIÓN AMBIENTAL	(PÁG.75)
2.3.1.	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES GASES EFECTO INVERNADERO	(PÁG.75)
2.3.2.	RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN	(PÁG.77)
2.3.3.	DISEÑO SUSTENTABLE DE PRODUCTOS	(PÁG.78)
	REFERENCIAS	(PÁG.80)
	ÍNDICE DE CONTENIDOS: GRI, PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL Y ODS'S	(PÁG.81)
	AGRADECIMIENTOS	(PÁG.84)





***ROSHFRANS***<sup>®</sup>  
***PONIENDO EL MUNDO A FUNCIONAR***



**PARTE I**

**CONTENIDOS  
BÁSICOS  
GENERALES**

**2020**



# 1.1 CARTA DE DIRECCIÓN GENERAL

Contenido 102-1, 102-14, 102-54 y 102-56



Quisiera compartir con ustedes las expectativas que Comercial Roshfrans, S.A. de C.V ha tenido sobre la sustentabilidad económica, social y ambiental en los últimos años, ya que si bien es cierto que siempre nos hemos preocupado por el bienestar económico de la compañía, para poder otorgar a nuestros empleados y accionista bienestar y calidad de vida, también hay que reconocer que a medida que avanza el tiempo, involucramos más a los distintos grupos con los que nos relacionamos.

Roshfrans tiene sus premisas estratégicas, en las que enfatizamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social, y a los principios y valores como base de todas nuestras relaciones internas y externas.

Tenemos el firme compromiso de operar por arriba de los estándares de calidad y servicio, que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y prospectos, que nos posicionen como una empresa transnacional, apasionada por el funcionamiento de las cosas; poniendo el mundo a funcionar bajo el ejemplo y mejora de todo lo que hacemos.

Tenemos muchas fortalezas internas que son una plataforma para enfrentar los cambios del mercado, somos una empresa, que gestiona y comunica sus acciones en materia económica, social y ambiental, y de las pocas que cuentan con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable y Empresa Familiarmente Responsable, programa GEI México, Certificado ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y Certificado de Great Place To Work y el Reconocimiento de Empresa Segura, así mismo hemos participado en plataformas como CDP y EcoVadis.

Además, nos preocupamos por capacitar y desarrollar a nuestro personal en todos los niveles así como de contar con evaluaciones de desempeño que nos ayudan a detectar nuestras oportunidades de mejora para atenderlas.

También contamos con la Fundación Roshfrans, A.C. que opera sin fines de lucro desde el 2013, la cual se ocupa en generar valor a las comunidades en donde operamos; tenemos nuestro Consejo de Administración que opera como un gobierno corporativo bajo el Código de Conducta de nuestra empresa y lineamientos para el control interno.

Como cualquier organización tenemos también debilidades u oportunidades de mejora, que van desde el involucramiento de nuestros empleados outsourcing a las capacitaciones internas, mejorar nuestro clima laboral, gestionar programas de voluntariado y colaboración con autoridades locales, ampliación de los productos sustentables e implementación de criterios ambientales y sociales para la selección de nuestros proveedores, así como de reforzar nuestra línea de comunicación Roshfrans Te Escucha y buzón de sugerencias.



Hemos integrado los sistemas de gestión de la calidad y el ambiental con la finalidad de eficientar la operación, mantenimiento y gestión de los mismos, por lo que la empresa se ve beneficiada en la reducción de tiempos de implementación y de costos.

En cuanto a nuestras Memorias de Sustentabilidad, estamos comunicando por sexta ocasión las acciones de Roshfrans en sus ámbitos económicos, sociales y ambientales. Por ahora no contamos con una revisión externa ni certificación de este documento, ya que internamente queremos madurar nuestro Sistema de Responsabilidad Social, para posteriormente y cuando la empresa lo requiera, certificarnos formalmente. Con estas Memorias lo que pretendemos hasta ahora, es tener un medio de diálogo con nuestros grupos de relación, presentando de manera transparente las acciones de impacto que atiende Roshfrans, y generar compromisos que beneficien a ambas partes. Esperamos que la información presentada sea valiosa y de interés para ustedes, y a su vez los invitamos a compartir sus comentarios de mejora para que sean considerados en el próximo informe y gestión de nuestras acciones.

"Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial".

Atentamente:



**Sergio Platonoff Manzanares**  
Presidente

**Sergio Platonoff Castillo**  
Director General



# 1.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD ROSHFRANS

Contenido 102-14



Este 2019 monitoreamos el avance de compromisos sobre nuestra Estrategia de Sustentabilidad, en base en los aspectos materiales significativos. Los avances de estos compromisos los podrás encontrar en la segunda sección de las Memorias "Contenidos Básicos Específicos".

Además, la estrategia de sustentabilidad está alineada a nuestra Misión y Visión de Roshfrans, y les daremos seguimiento como asunto estratégico a corto, mediano y largo plazo como parte de la planeación estratégica de la empresa.

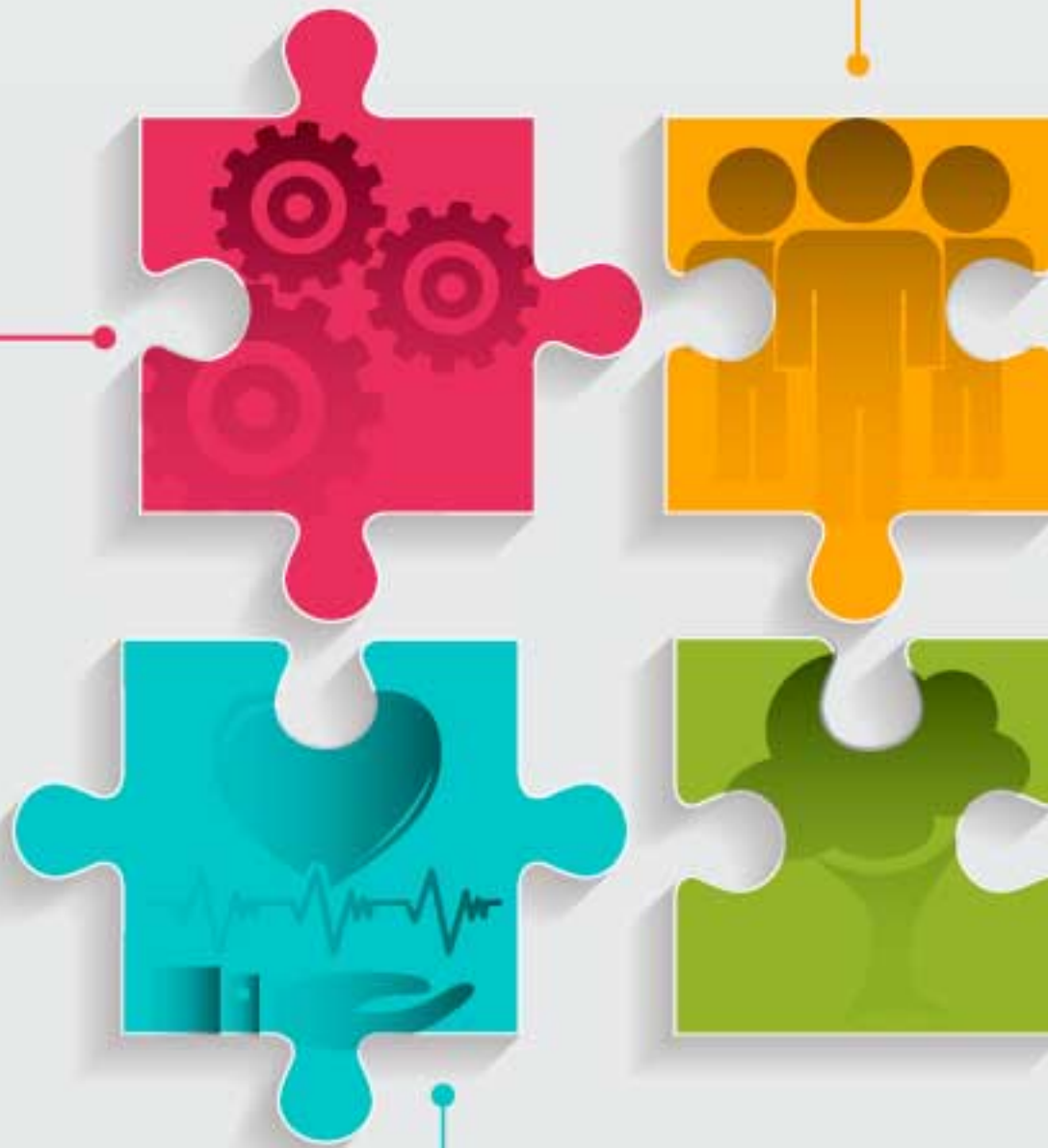
## FILOSOFÍA, PRINCIPIOS Y VALORES

### Valor compartido

- Fortaleza financiera
- Posicionamiento de la marca
- Innovación tecnológica
- Satisfacción de los clientes

### Vinculación con la comunidad

- Inversión social
- Participación activa con las comunidades
- Fundación Roshfrans
- Voluntariado



### Calidad de Vida

- Un gran lugar para trabajar
- Desarrollo profesional y humano
- Balance trabajo-familia
- Seguridad y salud ocupacional

### Cuidado del medio ambiente

- Protección del medio ambiente
- Mitigación y adaptación al cambio climático
- Compras sustentables
- Mejora del desempeño ambiental

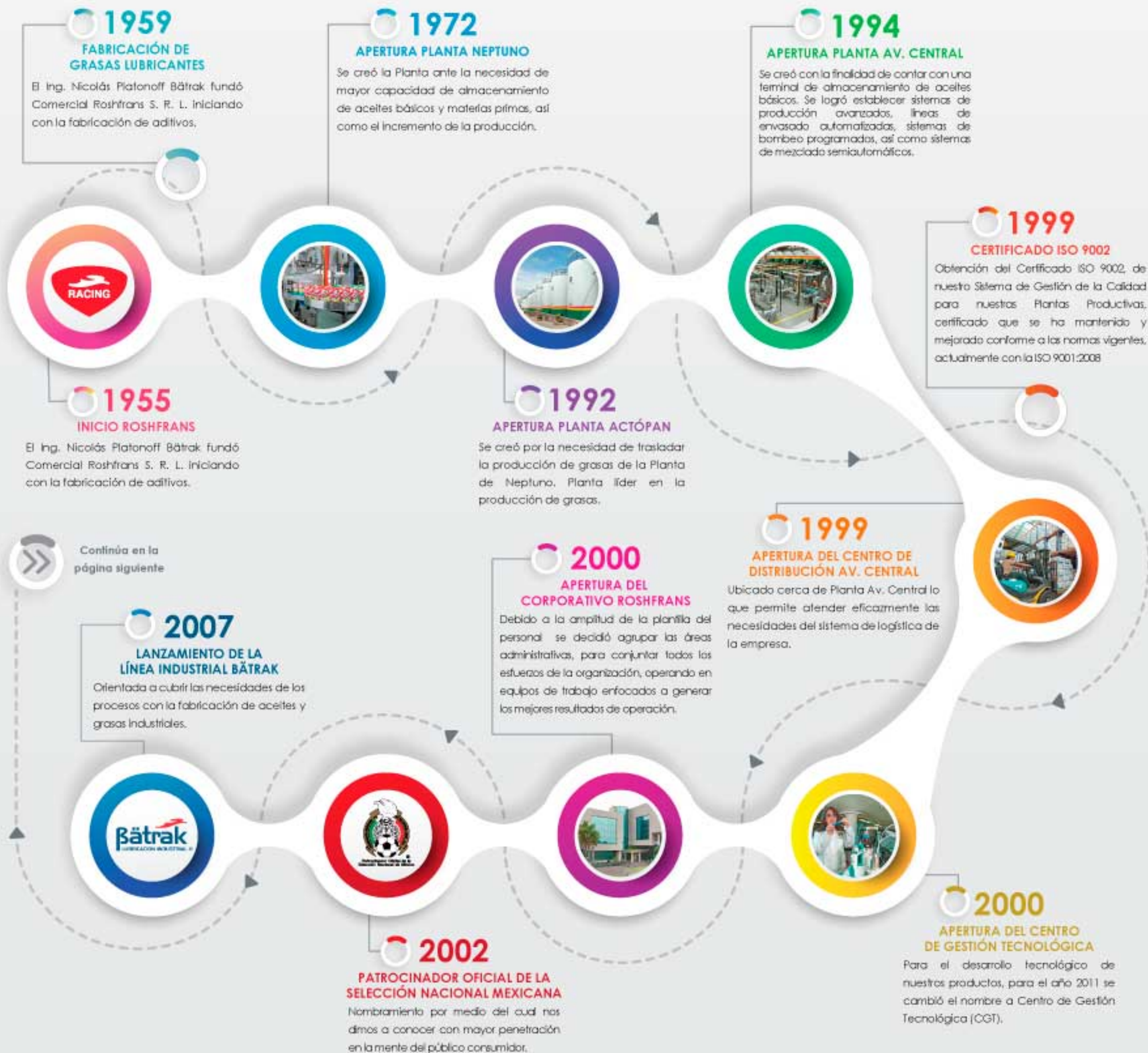


# 1.1 CONOCIENDO A ROSHFRANS

Contenido 102-2 y 102-5



Fundada en 1955, Comercial Roshfrans S. A. de C.V. es una empresa 100% mexicana dedicada a la formulación, elaboración y comercialización de aceites y grasas lubricantes para uso automotriz e industrial, así como de aditivos, líquido para frenos, anticongelantes, cosméticos y filtros para autos de la más alta calidad.





Continúa de la página anterior

## 2008

### LANZAMIENTO TI-22

Producto estrella de Roshfrans que le ha otorgado a nuestra marca un nivel de renombre y sobre todo de alta tecnología en el mercado de lubricantes.



## 2012

### FUSIÓN DE PLANTA AV CENTRAL Y PLANTA ACTOPAN

Con la finalidad de concentrar la producción en una sola Planta productiva, para mejora de costos y ampliación de la capacidad de almacenamiento de aceites básicos.



## 2011

### OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO 14001

De nuestro Sistema de Gestión Ambiental, iniciando con Planta Neptuno y posteriormente en el 2012 con Planta Av. Central y Actopan, actualmente se mantiene y mejora nuestro Sistema, cumpliendo con estrictos controles operacionales que nos permitan cuidar y preservar el medio ambiente.

## 2013

### APERTURA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN D.F. (CDF)

Ante el cierre de la PAC y la necesidad de mejorar nuestros tiempos de entrega en el área metropolitana, se decidió separar del CDA las entregas del área metropolitana, creándose el CDF.

### PROGRAMA GEI MÉXICO

Roshfrans ingresa de manera voluntaria al programa GEI México coordinado por SEMARNAT-CESPEDES para dar respuesta oportuna al fenómeno de cambio climático.

### CREACIÓN DE LA FUNDACIÓN ROSHFRANS, A.C.

Constituida legalmente el pasado 15 de abril, con la finalidad de continuar con la noble labor social que ha venido realizando Roshfrans desde sus inicios, gracias a la filosofía de vida de nuestro fundador Don Nicolás Platonoff Bótrák.



## 2014

### CERTIFICACIÓN ISO 9001

Se obtuvieron los certificados de calidad de 2 Centros de Distribución ubicados en Bodegas Roshfrans: Zacatecas, Puebla, Jalisco, León y Toluca.

### OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO ESR

Por primera vez Comercial Roshfrans obtuvo el reconocimiento por parte de CEMER, quedando en el lugar No. 90 de las 335 empresas que participaron en la categoría de 1 a 5 años.



## 2010

### APERTURA DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN OCCIDENTE

Una plataforma para agilizar nuestras entregas a la Región Norte y Occidente del país, diseñado específicamente para atender oportunamente todos los pedidos generados en tiempo y forma. A través del sistema de código de barras, ubicamos de manera inmediata los productos dentro de nuestros almacenes.

## 2020

### APERTURA SUCURSAL CAMPECHE

**CAMBIO DE NOMBRE SUCURSALES**  
Las sucursales norte y sur cambiaron de nombre por Vallejo e Iztapalapa respectivamente.

## 2016

### OBTENCIÓN DEL RECONOCIMIENTO OTORGADO POR ECOVADIS

Basado en EcoVadis CSR rating, por solicitud de nuestros clientes para conocer la gestión de nuestro suministro sostenible.



## 2018

### APERTURA SUCURSALES QUERÉTARO, VERACRUZ Y COLIMA



## 2017

### EXPANSIÓN DE PLANTA ACTOPAN

Como una necesidad es cerrada Planta Neptuno, producto de la unificación de los procesos de fabricación, creando una sola planta de producción en Actopan.

### CREACIÓN DE CENTRO DE DISTRIBUCIÓN ROSHFRANS

CDO, CDA y CDF son cerrados y es inaugurado el Único centro de distribución Roshfrans, llamado CEDROS, ubicado en Tepetzotlán, Estado de México.

### EL CGT AHORA ES LLAMADO LST

Fue cambiado el nombre del Centro de Gestión Tecnológica con el fin de darle un nombre que englobara el servicio integral proporcionado a los clientes internos, dejándolo como Laboratorio de Servicios Técnicos.

### PROYECTO DE ESPIRITUALIDAD

Se integró a la cultura de Responsabilidad Social de la empresa el Proyecto de Espiritualidad sustentado en 2 pilares: el Programa HWAW (His Way At Work) y la creación de la Dirección de Desarrollo Humanístico Integral.

## 2015

### ROSHFRANS CUMPLE CON ORGULLO SU 60 ANIVERSARIO

Y lo celebró develando la renovación de su logotipo, el cual se eligió del concurso lanzado en apoyo al talento mexicano el 7 de septiembre del 2015.

### CERTIFICACIÓN DE GREAT PLACE TO WORK Y DISTINTIVO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

Roshfrans mide por primera vez su ambiente laboral con Great Place To Work (Mejores Empresas para Trabajar) y a su vez implementa el Modelo de Empresa Familiarmente Responsable buscando mejorar el clima laboral en la empresa.

### EVALUACIÓN POR PARTE DE CDP

Solicitado por nuestros clientes para medir y gestionar los impactos ambientales en los que participa la empresa.

## 2019

### APERTURA SUCURSALES CANCÚN, MÉRIDA Y DURANGO

**FUSIÓN SUCURSAL NORTE Y SUR**  
**CONSAGRACIÓN PARROQUIA SAN JUAN DIEGO EN CORPORATIVO**  
**INAUGURACIÓN CAPILLA SAN JOSÉ OBRERO EN ACTOPAN**





## 1.3.1 NUESTRO FUNDADOR



Nicolás Platonoff Bättrak, nacido en Poltava Ucrania en 1904, emigró a China y posteriormente se instaló en México en donde inició con la construcción de obras civiles. Al año de 1955 inició con la fabricación de aditivos.

Hombre de trabajo intenso, comprometido con el bienestar y calidad de vida de la gente, le gustaba que todo estuviera bien hecho y jamás hizo algo que pudiera dañar a la Patria, siempre pensando en crear empleo para las futuras generaciones.

Hombre que inculcó en sus trabajadores la filosofía de vida y de trabajo:

**“TÚ SABES, QUE TODO EL BIEN QUE PUEDAS HACER POR LA HUMANIDAD, ESE BIEN SE REFLEJARÁ EN TU BIEN PROPIO Y EN LA SATISFACCIÓN DE TU CONCIENCIA”**



## 1.3.2 NUESTRA MARCA

Contenido 102-2



La marca **ROSHFRANS** está formada por la integración de los nombres Rosa y Francisco; ambos hermanos, de ahí la H intermedia.

Recientemente, Roshfrans renovó su logotipo mediante el lanzamiento de una convocatoria a nivel nacional, dirigida a diseñadores profesionales o estudiantes del país para que presentarán sus propuestas de rediseño del logotipo. La convocatoria fue un gran éxito con la colaboración de 14,000 participantes y alrededor de 10,000 propuestas.

Después de dos meses de selecciones preliminares, finalmente nuestro Director General seleccionó la propuesta que mejor definiera el nuevo lema de nuestra empresa: "Poniendo el Mundo a Funcionar", siendo el afortunado y talentoso ganador, el estudiante de Diseño Gráfico de la UAM Kevin Alvarez Covarrubias, a quién se le hizo entrega de 1 millón de pesos el pasado 7 de septiembre de 2015.

Con esto Roshfrans demuestra el apoyo a nuestro talento mexicano y a la sustentabilidad de nuestro país, no sólo planteando objetivos de negocio, sino también en beneficio de aquellos con los que nos relacionamos.

Nuestro nuevo logotipo, de acuerdo al Manual de Identidad Corporativa, representa el espíritu de los valores de la empresa a través de un símbolo abstracto, moderno, simple y contundente.

Esta composición gráfica representa metafóricamente el constante avance de Roshfrans hacia el futuro, dado que la "R" se inclina hacia adelante, y a gran velocidad, la liebre corriendo permanece sutilmente en la parte superior del isotipo.



**ROSHFRANS**<sup>®</sup>  
**PONIENDO EL MUNDO A FUNCIONAR**



# 1.3.3 PREMISAS ESTRATÉGICAS ROSHFRANS

Contenido 102-16



Comercial Roshfrans S.A. de C.V. es una empresa del sector Industrial Manufacturero del Giro Comercial, clasificada como una empresa grande por contar con 900 empleados al mes de Abril del 2020.

Nuestra cultura organizacional está basada en valores, principios y metas que benefician no sólo a nuestra comunidad interna, sino también a los grupos con los que nos relacionamos. Es el cimiento de nuestro actuar diario para cumplir con nuestra Misión y Visión.



## MISIÓN

Poner el mundo a funcionar, construyendo relaciones basadas en nuestros valores y principios, comprometidos a sobrepasar los estándares de calidad y servicio, conscientes de nuestra responsabilidad social, todo para la Gloria de Dios.

## VISIÓN

Ser una empresa transnacional apasionada por el óptimo funcionamiento de las cosas, proporcionando soluciones integrales a través de productos y servicios, y que busca siempre ser la primera opción de compra porque satisface las necesidades de sus clientes.



## PROPÓSITO

Ser una empresa con fe en Dios, que genera fuentes de trabajo digno, siendo íntegra y congruente con sus valores.

## FILOSOFÍA

La Filosofía de Comercial Roshfrans se centra en nuestro orgullo de ser mexicanos y nuestro compromiso con las futuras generaciones, mediante la constante generación de empleo, asegurando que sus colaboradores cuenten con las mejores condiciones para desarrollar sus conocimientos y habilidades, en un ambiente agradable e inspiracional de alto desempeño.





## ➤ Pasión:

Es el deseo vehemente de hacer el bien y contagiar nuestro entusiasmo por el crecimiento de Roshfrans. Ponemos todo para que nuestra empresa destaque en el mercado y sea de utilidad para el consumidor. Entregamos toda nuestra intensidad y energía para que el cliente siempre esté satisfecho y orgulloso de consumir nuestros productos.

## ➤ Talento:

Nuestro personal es el activo estratégico más importante que tenemos, a través de ellos cobran vida nuestra misión, visión y valores, resultando el factor decisivo para la plena satisfacción de los clientes. Invertimos en planes de desarrollo de talento con actividades de formación y capacitación para fortalecer sus conocimientos y capacidades, para tener a los mejores en cada posición a su servicio y así sobrepasar las expectativas.

## ➤ Excelencia:

Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos, especialmente en la formulación de nuestros productos, teniendo extremo cuidado en la selección de materias primas y su manufactura, cumpliendo con los más altos índices de calidad. Nuestro reto permanente es ser mejores, buscando la perfección en cada proceso para aumentar la confianza de nuestros clientes y justificar su inversión.

## ➤ Eficiencia:

Con el objetivo de que el mercado pague el precio más justo y generemos las utilidades necesarias para financiar el crecimiento, maximizamos la eficiencia de nuestros procesos, gastos y costos mediante la utilización de manera racional y productiva de todos nuestros recursos. Evitamos el desperdicio, el despilfarro y todo lo que no agregue valor a lo que hacemos.

## ➤ Amor:

Lo que nos mueve y nos impulsa en nuestro desarrollo es el amor a Dios, al prójimo y a nuestro país. Lo reflejamos con la permanente atención en la responsabilidad social, preocupación por nuestros clientes y apoyo a nuestro personal en su crecimiento económico, físico, emocional y espiritual.

## ➤ Innovación:

Mantenemos altos niveles de innovación para mejorar nuestros procesos, productos y servicios, honrando nuestro compromiso de servir a nuestros clientes. La renovación tecnológica nos impulsa a ser más eficientes, competitivos y vanguardistas para tener mayor calidad en productos y servicios, esto nos garantizará nuestro liderazgo en el mercado.

## ➤ Servicio:

En Roshfrans estamos comprometidos en conocer y atender plenamente las necesidades de nuestros clientes, procurando exceder sus expectativas de tal forma que le sorprendamos con un excelente servicio para que viva una gran experiencia con nosotros y con ello se fortalezca la relación a largo plazo.





## ➤ Fe:

Vivir alegre, confiado en Dios, agradecido con él, ofreciendo todas mis acciones, esfuerzo y poniendo en sus manos lo que espero.

## ➤ Honradez:

Actuar con rectitud, sin engañar, ni tener nunca mala intención.

## ➤ Cooperación:

Conciencia de que mi trabajo impacta en la realización del trabajo de los demás, valorando y respetando su tiempo y esfuerzo. Estar dispuesto a contribuir, colaborar en lo que otros necesiten.

## ➤ Humildad:

Actuar con sencillez y actitud de servicio. Desechar mi interés de ser el primero. Basar mi éxito en el éxito de los demás. Me obliga a un trato cercano de interés y amor hacia los otros. Me hace sensible a las necesidades de los demás.



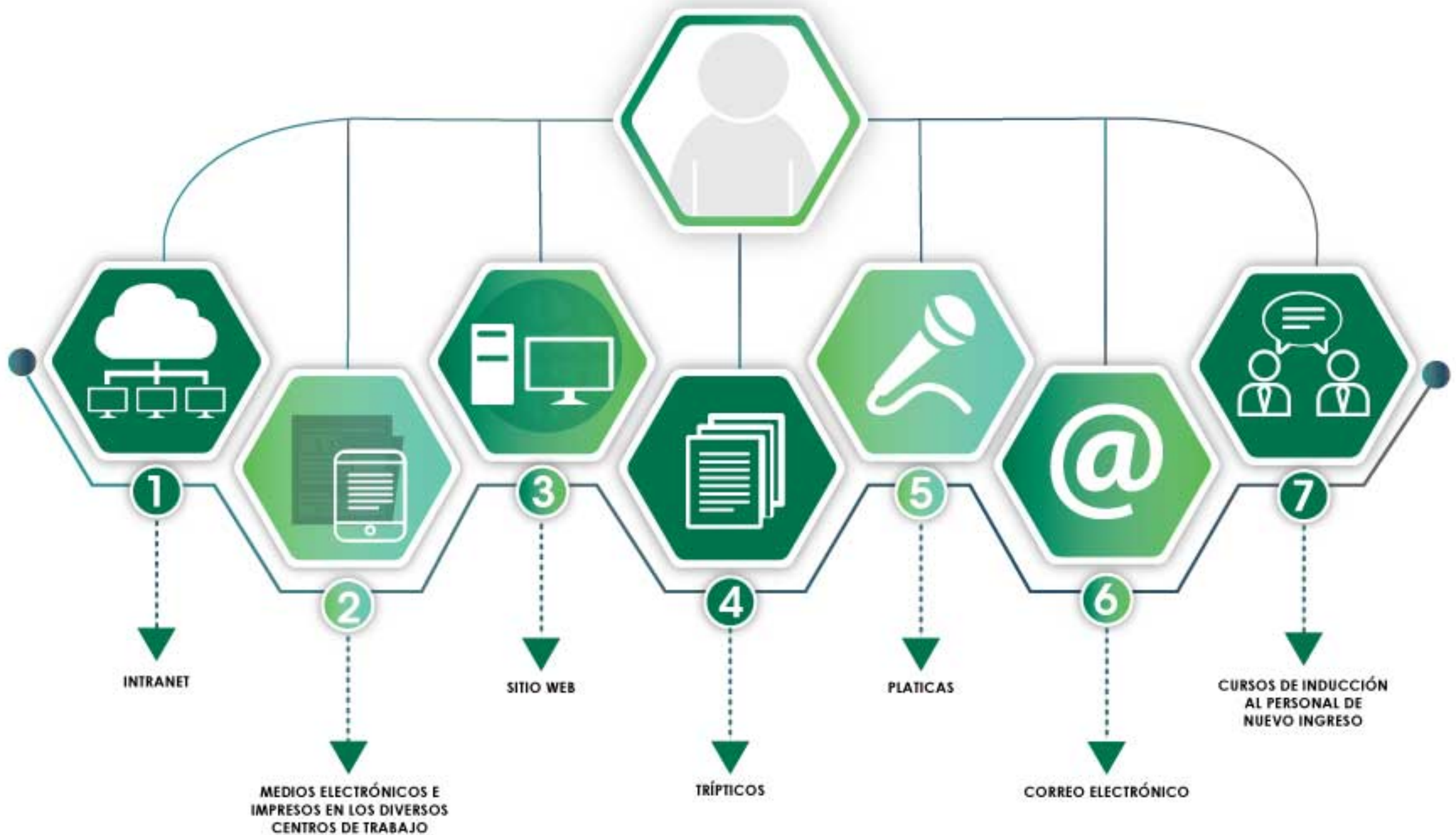
## 1.3.4 DIFUSIÓN DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL



Contamos con una Cultura Organizacional sólida, promoviendo con ello nuestros más altos valores éticos con los que manejamos nuestras operaciones.

Es tan importante para Roshfrans que nuestros colaboradores y grupos de relación se familiaricen con nuestra Cultura Organizacional, que promovemos y difundimos en diversos medios, nuestra misión, visión, filosofía, principios y valores, ya que dentro de ellos va inmersa la responsabilidad empresarial que tenemos con la sustentabilidad económica, social y ambiental tanto al interior como al exterior de nuestra organización.

### LOS DIFERENTES MEDIOS DE DIFUSIÓN DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL SON:



A finales de 2018 el Staff de Dirección de Roshfrans tuvo reuniones donde validaron la misión, visión, propósito, filosofía, principios y valores de la empresa. Toda esta información se encuentra disponible en nuestro código de conducta, en [www.roshfrans.com](http://www.roshfrans.com), y de manera impresa en cada uno de los centros de trabajo de Roshfrans. Actualmente el Gerente de Capital Humano es el encargado de darlos a conocer de manera interna y se encuentran en idioma español e inglés.



## 1.3.5 NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA



Comprometidos en cumplir con nuestros principios y valores internos, así con los estándares nacionales e internacionales, aplicamos a nuestro diario actuar nuestro Código de Conducta, trabajando constantemente para difundirlo y vivirlo interna y externamente a todos nuestros grupos de interés.

A continuación se presenta un breve extracto de los más importante, no sin antes destacar que cada dos años certificamos nuestro código de conducta a través de una aplicación de un examen de conocimientos a todo nuestro personal.

### Integridad personal y en el trabajo

El respeto que tenemos con todos nuestros grupos de relación, comienza por las personas, tratando a todos con respeto y empatía, respetando la diversidad de talentos y capacidades de los demás, por lo que reprobamos las acciones discriminatorias, acoso de cualquier tipo, violencia y en general cualquier práctica que vaya en contra de los derechos humanos.

En caso de contagio por virus SARS-CoV2 Covid 19 los colaboradores no serán discriminados ni hostigados por haber adquirido esta enfermedad.

### Integridad para hacer negocio

Nuestro compromiso con la integridad se extiende a todas nuestras actividades de negocios e interacciones con proveedores, clientes y grupos de relación. Nuestro Código exige que cada uno de nosotros tome decisiones comerciales en forma ética, evitando los conflictos de interés y cumpliendo con los requisitos legales en los diferentes lugares en donde opera. Es inaceptable permitir la corrupción, soborno, monopolio, lavado de dinero o el uso indebido de información privilegiada en nuestras actividades de negocio.

La petición de un cliente, proveedor o grupo de relación no es una razón aceptable para evadir nuestras Políticas, Procedimientos, Leyes o nuestro Código de Conducta.

### Integridad con nuestro entorno

Un principio de nuestro negocio es la responsabilidad en aprovechar los recursos naturales y humanos para

hacer negocio, respetando las comunidades en las que operamos y nuestro planeta.

Todos los empleados son responsables y están comprometidos en realizar sus funciones de trabajo diario cuidando en todo momento la salud, seguridad, medio ambiente y comunidad; y alientan a sus compañeros a hacer lo mismo, y garantizando el cumplimiento con las Leyes aplicables.

### Integridad de proteger el negocio

Actuar con responsabilidad y transparencia como valor de la Compañía. Cada empleado genera valor para nuestros accionistas al colocar los intereses de Roshfrans en primer lugar, protegiendo y usando de forma debida los recursos, información y manteniendo registros contables precisos.

### Integridad de nuestros accionistas

Roshfrans está comprometida en adoptar buenas prácticas de gobierno corporativo, con base en la transparencia, la equidad y la rendición de cuentas, e involucra a Directivos, Accionistas y Consejeros; vigilando los mecanismos para equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones.

### Administración del Código de Conducta

Los lineamientos de nuestro Código de Conducta ilustran la responsabilidad compartida que cada uno de nosotros tenemos para conducir nuestro negocio con honestidad e integridad; sin embargo por sus características, no puede describir todas las situaciones posibles que pueden surgir en su trabajo diario. Si después de revisar los lineamientos, alguna sección no quedó clara o tiene preguntas o está enfrentando situaciones que no son abordadas en forma específica consulte al Comité de Cumplimiento; muchos de los temas incluidos en nuestros lineamientos están soportados con Políticas y Procedimientos detallados, que están disponibles para toda la Organización.

Para mayor detalle de nuestro Código de Conducta, por favor consulta nuestra página de Internet en <http://www.roshfrans.com>, en la sección de "Nosotros".





## 1.3.6 PREVENCIÓN DE CONDUCTAS INAPROPIADAS



En **Roshfrans** nos preocupamos por que nuestro personal interno se conduzca dentro de los valores éticos que nos distinguen como empresa, es por ello que nuestro Comité de Responsabilidad Social (Consejo de Ética) determino un procedimiento denominado incidencias del personal para detectar, prevenir, evaluar, notificar y dar seguimiento a las incidencias en las que el personal interno incumpla tanto en el Código de Conducta, Reglamento Interior de Trabajo, Contrato Individual de Trabajo y en general a las Políticas internas aplicables.

En **Roshfrans** definimos como "**Conducta Inapropiada**" al desacato de los empleados a los lineamientos normativos de la empresa, y que traen como consecuencia la aplicación de sanciones internas o la denuncia penal, según sea el caso. Algunos ejemplos de incidencias son: extracción de información, disposición de productos de los almacenes, disposición del dinero de la cobranza a clientes o bien en determinadas acciones dolosas con los proveedores o clientes, o entre los mismos empleados.



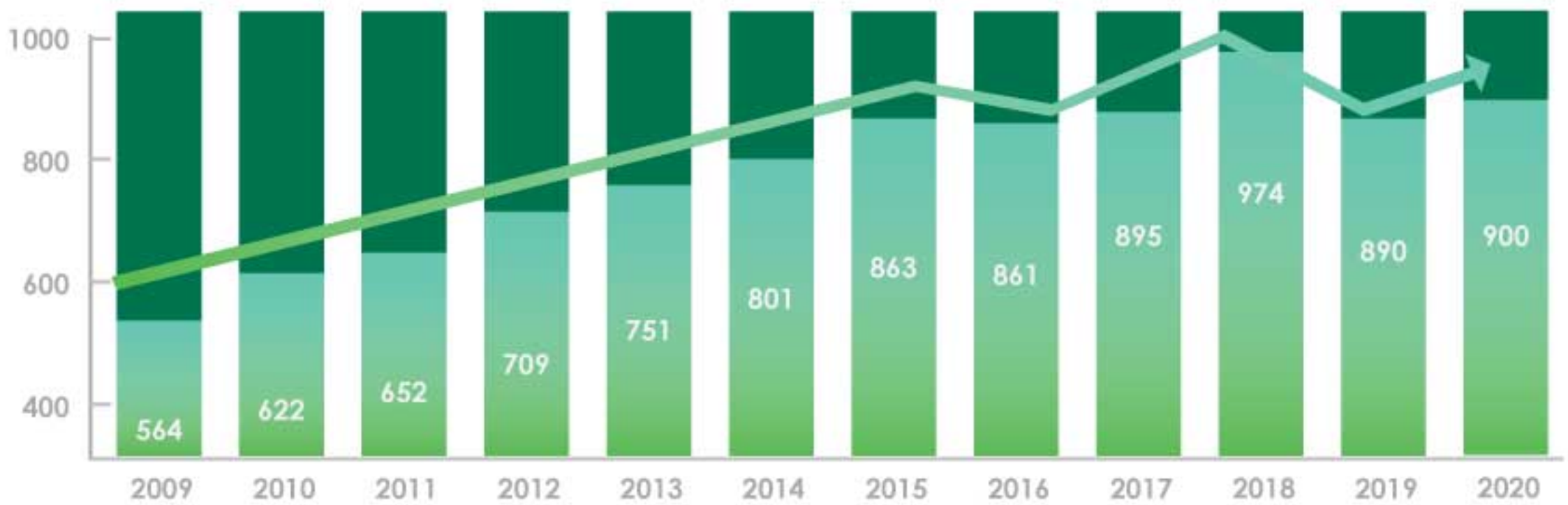
# 1.3.7 NUESTROS EMPLEADOS

Contenido 102-7



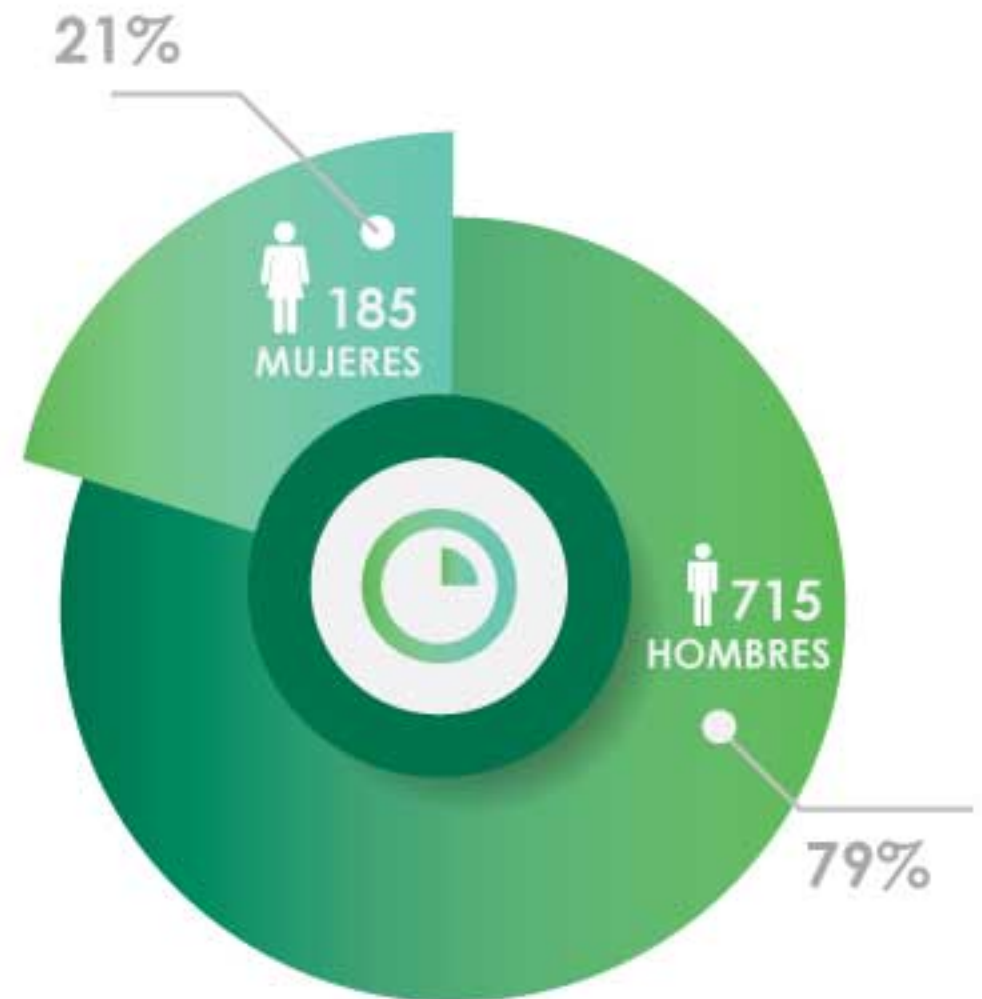
En este 2019 nuestra plantilla laboral decreció con 84 empleados en relación al 2018, ya que como se observa en el año 2018 se tenía una plantilla de 974 personas y en este año somos 900, esto derivado de diversas eficiencias que se generaron en la empresa, independientemente de la apertura de más sucursales a lo largo de la República Mexicana.

## CRECIMIENTO DE LA PLANTILLA DEL PERSONAL



## PLANTILLA DE PERSONAL POR SEXO

De los 900 empleados que conforman nuestra comunidad interna el 79% del personal es hombre y el 21% lo conforman mujeres. Los centros de trabajo donde hay mayor presencia de personal femenino es en Corporativo y Sucursales.



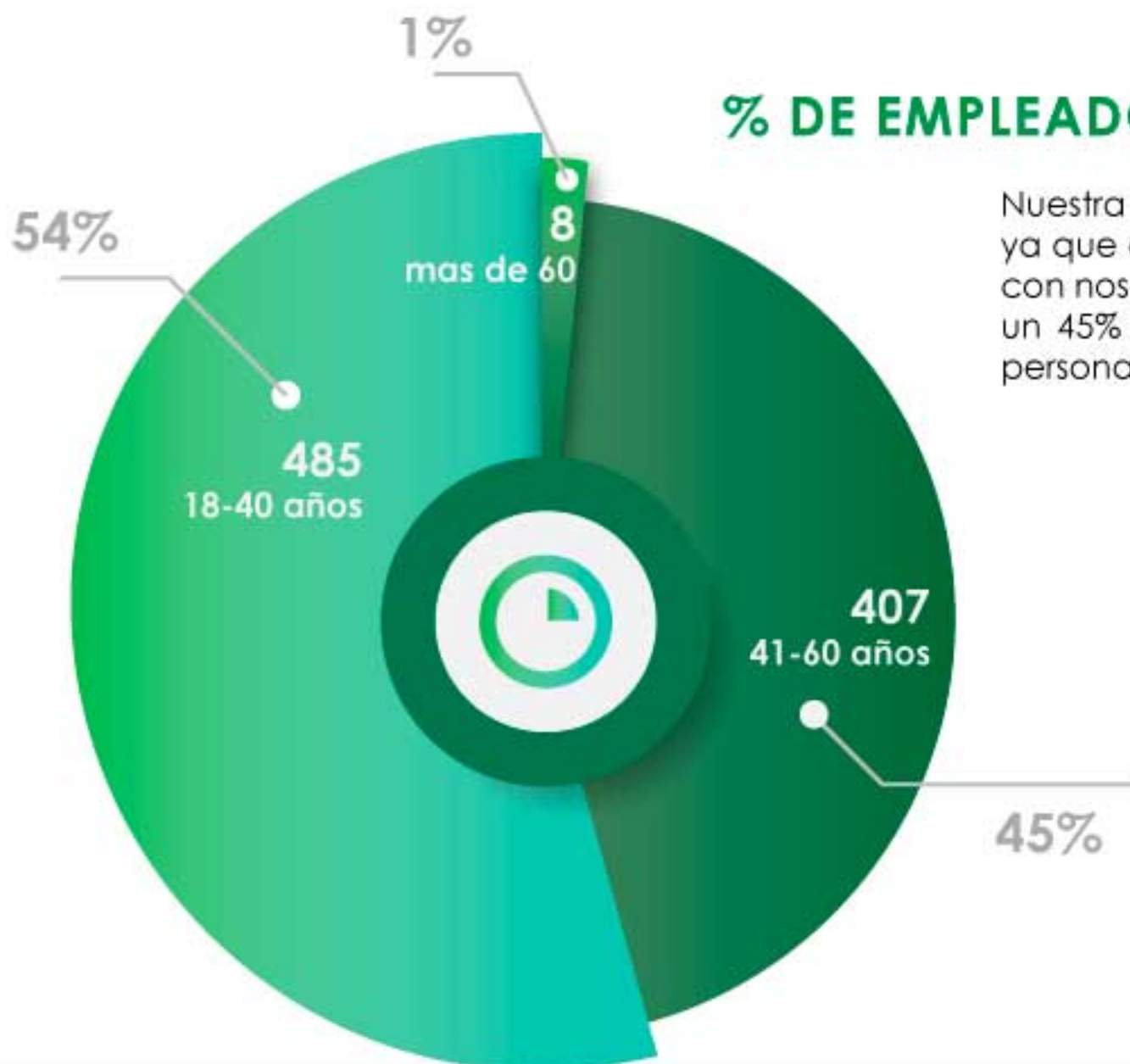


## RANGOS DE PUESTO POR SEXO

Nuestra comunidad interna el 79% del personal es hombre y el 21% lo conforman mujeres. Los puestos desempeñados por cada genero se muestran a continuación.



## % DE EMPLEADOS POR RANGO DE EDADES



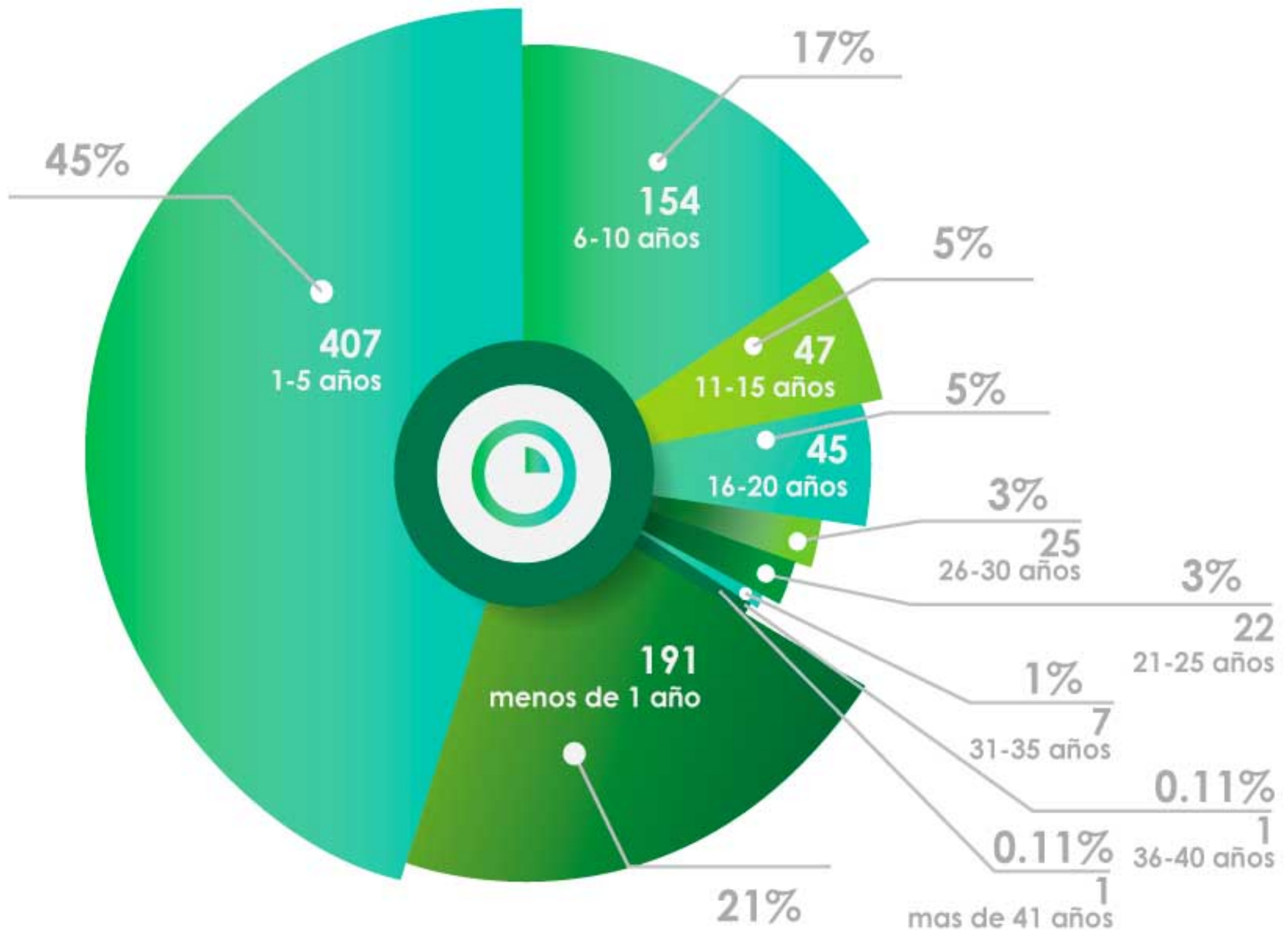
Nuestra plantilla de personal es relativamente joven, ya que contamos con un 54% de personas laborando con nosotros desde los 18 hasta los 40 años de edad, y un 45% de personas entre 41 a 60 años y un 1% de personas mayores a 60 años.



## ANTIGÜEDAD LABORAL DE EMPLEADOS

Hablando de la antigüedad laboral de nuestros empleados, tenemos una gran oportunidad de mejora, ya que el 83% del personal tiene menos de 10 años trabajando con nosotros, lo cual va muy de la mano con la comunidad joven de la que hablamos, y que se está renovando en nuestra plantilla laboral.

El contar con personal joven puede ser una ventaja y desventaja al mismo tiempo, ya que las personas jóvenes están llenas de entusiasmos, ideas innovadoras y productivas, pero por otro lado, si no encuentran rápidamente el crecimiento y desarrollo que necesitan en la organización o algún otro motivador sustancial, buscarán mejores oportunidades en el exterior, y tendremos rotación de personal que perjudicará la eficiencia en nuestros procesos, es por esto que Roshfrans requiere generar estrategias que permitan retener el talento con el que contamos.



Contenido 102-8

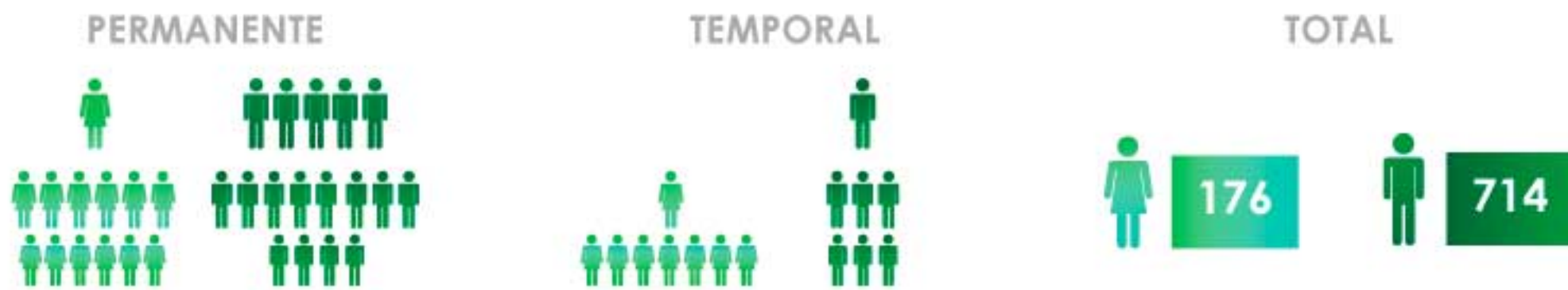
En Roshfrans se tienen únicamente jornadas de tiempo completo, no existen jornadas de medio tiempo. Así mismo siempre nos hemos caracterizado por evitar tener a personal trabajando en nombre de Roshfrans y a través de terceros.



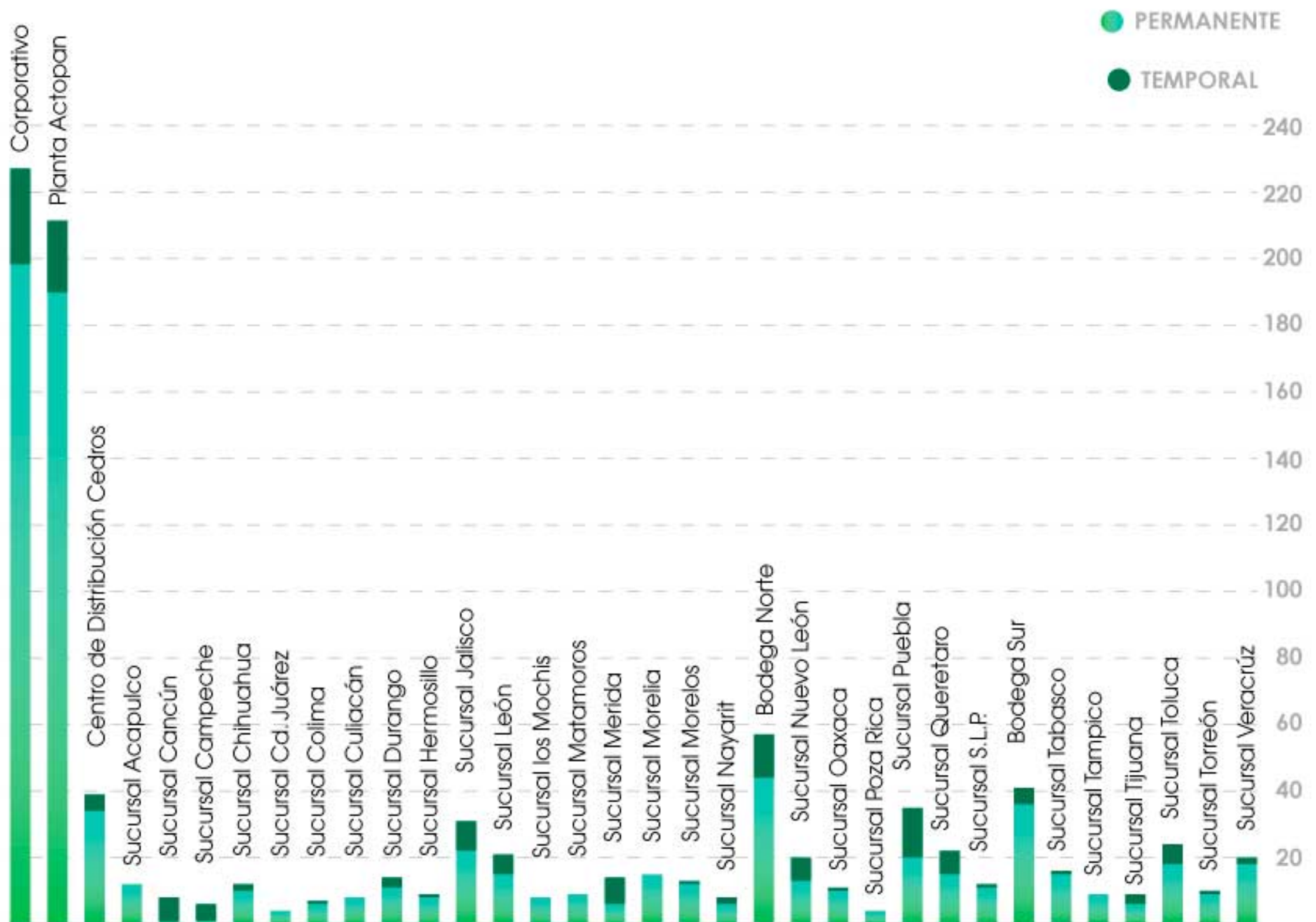
La información que a continuación se presenta fue proporcionada por el departamento de Compensaciones y Beneficios al Personal quien obtuvo la información del maestro de personal de la empresa y se apoyó del departamento de Atracción y Retención de Talento que es quien controla los tipos de contratos.



Los 890 empleados que laboran en Roshfrans tienen contrato permanente y temporal como se muestra a continuación:



El número total de empleados por contrato permanente y temporal y por región es el siguiente:



Contenido 102-41

En Roshfrans no contamos con personal contratado de manera colectiva, son otorgados contratos individuales temporales al personal de nuevo ingreso y después de los 7 meses son evaluados para determinar si le será entregado el contrato por tiempo indeterminado.

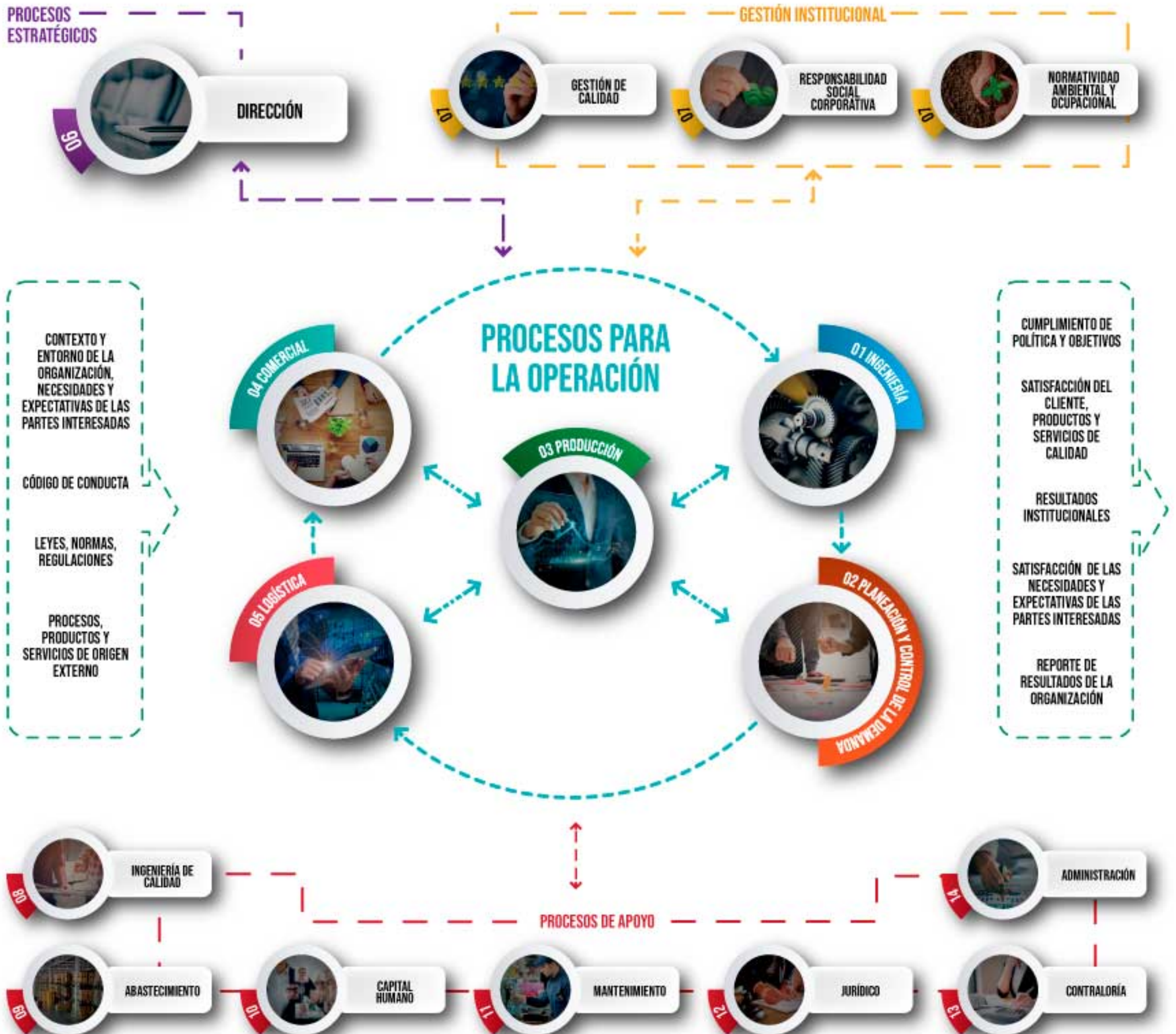


# 1.3.8 NUESTRAS OPERACIONES

Contenido 102-7



## SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL





# SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



PROCESOS PARA LA OPERACIÓN	SUBPROCESOS	REQUISITOS DE ISO 9001:2015	REQUISITOS DE ISO 14001:2015	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES
1 Ingeniería	Diseño y Desarrollo de Producto y Laboratorio de servicios técnicos.	8.3	6.1.2	CI
2 Planeación y control de la demanda	Planeación y Control de la Demanda	8.1	N/A	CI
3 Producción	Almacenamiento de Materias Primas, Mezclado y Envasado	8.2, 8.5 y 8.7	6.1.2, 6.2.2 y 8	CI
4 Comercial	Ventas Mercadotecnia (Generación de Especificaciones) ITR	8.1, 8.2, 9.1.2	N/A	CI
5 Logística	Embarque Actopan, <b>Traspaso Cedros y Traspaso Sucursales</b>	8.5.4	8	CI
6 Dirección	Dirección	4, 5, 6 y 9.3	4, 5, 6 y 9.3	CI
7 Gestión Institucional	NAO Calidad <b>Responsabilidad social</b> (Cumplir con los requisitos de CEMEFI-ESR)	4.4, 6.2, 6.3, 7.5, 7.1.4, 9.1, 9.2 y 10	4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	CI
8 Ingeniería de Calidad	Análisis Físicoquímicos de grasas, aceites, MPQ y especialidades. Inspección de material de envase y empaque y producto terminado.	7.1.5, 8.4, 8.6, 8.7	8	CI
9 Abastecimiento	Evaluación, selección, evaluación de desempeño y reevaluación de proveedores, abastecimiento de materia prima, material de envase y empaque, así como productos varios y servicios.	8.4	8.1	CI
10 Capital Humano	Capacitación y Desarrollo, <b>Compensaciones y Beneficios</b> , Reclutamiento y Selección y Servicios Médicos.	7.1, 7.2, 7.3 y 7.4	7.1, 7.2, 7.3 y 7.4	CI
11 Mantenimiento	Mantenimiento a Maquinaria e Infraestructura y Tecnología e Información.	7.1	7.1 y 8	CI
12 Jurídico	Requisitos legales y Cumplimiento de Normatividad	8.2.3 y 8.4.3	6.1.3 y 9.1.2	CI
13 Contraloría	<b>Costos, Control Interno, Contabilidad, Tesorería y Filiales</b> , Finanzas (Presupuesto)	6.1 y 7.1.1	6.1 y 7.1	CI
14 Administración	<b>Seguridad, Sucursales, Servicios Generales, Flotillas, Crédito y Cobranza</b> y Servicio a Clientes.	8.2.1 y 9.1.2	N/A	CI

CI\* - CONTROL INTERNO

NOTA: LOS SUBPROCESOS MARCADOS EN ROJO NO SE ENCUENTRAN DENTRO DEL ALCANCE DE LAS AUDITORÍAS ISO



# 1.3.9 NUESTRA RED DE ADMINISTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Contenido 102-3,102-4 Y 102-6



Contamos con 30 Sucursales 2 Comisionistas y 2 Distribuidores estratégicamente ubicados a lo largo de la República Mexicana. Tenemos capacidad de 1 Macroplanta en Actopan Hidalgo y 1 Centro de Distribución ubicado en Tepotzotlán, Estado de México. Además nuestra empresa administra todas las operaciones de la red de los negocios desde el Corporativo Roshfrans, ubicado también en la ciudad de México, desde donde se gestionan también las ventas a Autoservicios y Exportación.

## SUCURSALES

### Región Centro

- Jalisco
- León
- Michoacán
- Nayarit
- San Luis Potosí
- Toluca
- Colima
- Querétaro

### Región Sur

- Acapulco
- Oaxaca
- Morelos
- Puebla
- Tabasco
- Poza Rica
- Veracruz
- Cancún
- Mérida
- Campeche

## COMISIONISTAS

- Aguascalientes
- Zacatecas

### Ciudad de México

- Vallejo
- Iztapalapa

### Región Norte

- Cd. Juárez
- Chihuahua
- Sinaloa
- Sonora
- Matamoros
- Nuevo León
- Tampico
- Tijuana
- Torreón
- Durango



## DISTRIBUIDORES

- Chiapas
- Hidalgo
- Mexicali

## AUTOSERVICIOS

- Arteli
- Bodega Aurrera
- Casa Ley
- Soriana
- Futurama
- Garces
- H.E.B
- UNAM
- Walmart
- La Comer
- Chedraui





# EXPORTACIONES



Hacemos llegar nuestros productos a través de 13 distribuidores estratégicamente ubicados en centro y sudamérica.





## 1.3.10 NUESTROS PRODUCTOS

Contenido 102-2, 102-7



El portafolio actual de Roshfrans cuenta con alrededor de 415 SKU's y el portafolio actual de Bättrak es de 570 SKU's.

### Roshfrans

Línea de productos para el sector automotriz, de servicio pesado, motos, transportes marinos y equipos agrícolas, con la finalidad de proteger y reducir el desgaste de las partes mecánicas de los equipos y alargar su vida útil.

- Aceites para motores a diésel
- Aceites para motores a gasolina
- Aceites para motocicletas
- Aceites para motores dentro y fuera de borda
- Fluido para transmisión automática
- Aceites para transmisión estándar y diferencial
- Aceites hidráulicos
- Grasas
- Aditivos para aceite
- Aditivos para combustible
- Anticongelantes / Refrigerantes
- Líquido para Frenos
- Fluido especial para batería
- Fluido para dirección hidráulica (fluidos especiales)
- Fluido para el tratamiento de gases de escape de motores de combustión interna
- Cosméticos Automotrices



### Bättrak

Marca de especialidades orientada a cubrir las expectativas y necesidades de los procesos industriales, ofreciendo lubricantes minerales y sintéticos altamente especializados.



- Aceites a toda pérdida
- Aceites para turbinas industriales
- Aceites para sistemas hidráulicos
- Aceites textiles
- Aceites para bombas de vacío
- Aceites para compresores de aire
- Aceites para guías y correderas
- Aceites para engranes industriales
- Aceites para cilindros de vapor
- Aceites para herramientas neumáticas
- Fluidos para corte de metales
- Aceites para temple
- Aceites para transferencia de calor
- Aceites para compresores de refrigeración
- Aceites para transformadores eléctricos
- Aceites anti herrumbre
- Aceites para motores de combustión interna a gas
- Aceites para ferrocarril
- Aceites marinos Gulf Sea
- Grasas para rodamientos alta temperatura
- Grasas multipropósitos
- Grasas multipropósitos alta temperatura
- Grasas multipropósitos sintéticas alta temperatura
- Grasas para maquinaria agrícola
- Grasas para temperaturas extremas
- Grasas resistentes al lavado por agua
- Grasas adhesivas para equipo de perforación
- Grasas grado alimenticio
- Grasas para engranes descubiertos y cables
- Grasas para riel de ferrocarril





## 1.3.2 NUESTROS SERVICIOS

Contenido 102-2



### CAPACITACIÓN

Roshfrans contribuye en la industria al impartir cursos de capacitación por medios del Instituto Tecnológico Roshfrans (ITR) a clientes sobre el uso adecuado de lubricantes en los distintos equipos y procesos en las diferentes ramas de la industria, logrando con esto cambios con mayores rendimientos y equipos que funcionan de manera correcta generando menos residuos contaminantes.



### CERTIFICACIÓN

Con el objetivo de profesionalizar el desempeño de cualquier usuario o persona involucrada en las actividades de lubricación en mecánica automotriz, Comercial Roshfrans ofrece esquemas formales para asegurar la certificación de sus conocimientos y competencias laborales, dignificando su nivel de vida.



### ASESORÍA

Se cuenta con distintas plataformas para la atención de dudas de clientes y consumidores en general, acerca de las propiedades y aplicaciones de cualquier producto Roshfrans, con la finalidad de que elijan el producto correcto y sea aplicado bajo las recomendaciones apropiadas para el servicio de su unidad o equipos, en el momento en el que el cliente lo requiera.



### ANÁLISIS

Se cuenta con servicio de monitoreo y muestreo sobre el desempeño de nuestros lubricantes en equipos y flotillas generando con esto una mayor conciencia, proporcionándole al cliente o usuario información sobre las condiciones de vida de los lubricantes en uso, a través de análisis en nuestro laboratorio el cual está certificado ante EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) garantizando la calidad de los resultados en los análisis realizados entregando informes profesionales y de alto valor para la toma de decisiones de nuestros usuarios.



### EVALUACIÓN

Se ofrece el servicio en cuadros de lubricación a petición de clientes y prospectos en donde se hace una evaluación objetiva y profesional sobre los requerimientos de lubricantes o productos del portafolio Roshfrans en equipos y procesos de los usuarios, entendiendo en esto las necesidades puntuales de los clientes, en donde se hace entrega de un informe que permite al usuario la correcta toma de decisiones sobre el uso de productos Roshfrans en cualquiera de sus equipos y requerimientos.





# 1.3.12 NUESTRAS CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES Y RECONOCIMIENTOS

Contenido 102-12



## CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Comercial Roshfrans, S.A. de C.V., empresa certificada en el sistema de gestión de calidad de manera ininterrumpida desde 1999.

La certificación del sistema de gestión de calidad de Comercial Roshfrans, S.A. de C.V., actualmente es aplicable a 2 Centros de trabajo (Corporativo y Planta Nicolás Platonof Bättrak) y comprende todas las actividades y operaciones que realizamos.

Perry Johnson Registrars, Inc., es el organismo certificador que revisa, avala y valida nuestro Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento con la norma internacional ISO 9001: 2015

## ACREDITACIÓN DE NUESTRO LABORATORIO DE SERVICIOS TÉCNICOS

El personal de nuestro Laboratorio de Servicios Técnicos (LST) está plenamente comprometido con los requisitos establecidos en la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018, a través del involucramiento y familiarización con la documentación y actividades del Sistema de Gestión implementado. Actualmente abarca 66 métodos de prueba para aceites lubricantes, grasas, anticongelantes y

líquido de frenos, y 26 Métodos de prueba acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación (ema).

A través de la Acreditación de nuestro LST, aseguramos a nuestros clientes que los resultados de las pruebas proporcionados por el laboratorio son de calidad y confiables.







**Roshfrans** ha implementado y certificado, en Planta Actopan, su Sistema de Gestión Ambiental, con base en el estándar internacional ISO 14001:2015; certificado otorgado por el **Organismo Certificador Perry Johnson Registrars, Inc.**

**CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

esta forma cumplimos con los requisitos legales aplicables.

Nos consolidamos como una empresa socialmente responsable, considerando al medio ambiente como uno de los ejes primordiales en la estrategia de sustentabilidad, buscando permanentemente reducir nuestra huella ambiental, por ello buscamos que las tecnologías aplicadas en los procesos productivos sean amigables con el medio ambiente de esta forma cumplimos con los requisitos legales aplicables.

**RECONOCIMIENTO DEL PROGRAMA GEI MÉXICO**

En 2013 **Roshfrans** ingresa de forma voluntaria al programa GEI México coordinado por SEMARNAT-CESPEDES, con la finalidad de dar una respuesta oportuna al fenómeno de cambio climático, inicialmente con la identificación y cuantificación de las emisiones de GEI asociadas a sus actividades productivas, obteniendo en 2014 el reconocimiento en el nivel GEI 1 y nivel GEI 2, por la verificación del inventario de emisiones GEI (Gases Efecto Invernadero), el cual nos fue entregado en febrero de 2016. En 2018 se realizó la verificación del inventario por la OVV ANIQ obteniendo un resultado positivo y una materialidad del  $\pm 0.06\%$  bajo aseguramiento razonable.







**PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD AUTOMOTRIZ**

El Premio Nacional a la Calidad Automotriz tiene la finalidad de reconocer a las empresas fabricantes de autopartes e insumos para talleres que estén establecidos en México y que produzcan o comercialicen productos de alta calidad, con buen servicio técnico y excelente cobertura de garantía. La Confederación Nacional de Talleres (CNT) aplicó una encuesta a técnicos automotrices, quienes son los que utilizan los productos y reconocen a las marcas que son merecedoras del premio, el cual es certificado ante un notario público.

Comercial Roshfrans, S.A. de C.V., recibe el Premio Nacional a la Calidad Automotriz Edición 2019 en las siguientes categorías:

1. Aceite Sintético para Motor
2. Grasa para Chasis
3. Aceite para Motor a Diésel
4. Aceite para Motor a Gasolina

Felicidades a Comercial Roshfrans por este distintivo, que indica el compromiso que tiene con todos sus clientes de ser cada vez mejor.







En 2020 el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliarSE), nos otorgó por séptimo año consecutivo el Distintivo ESR®, por haber cumplido con los estándares establecidos por los diferentes ámbitos de la responsabilidad social. Sin duda alguna tenemos mucho por mejorar para mantener nuestra sustentabilidad.





En el Diagnostico Cultural realizado por GREAT PLACE TO WORK, obtuvimos la certificación como un Gran Lugar para Trabajar, considerando que hay un **buen clima laboral** por haber obtenido un 72% de satisfacción.

Esta certificación genera un compromiso de Comercial Roshfrans con su Capital Humano, desarrollando acciones que den como resultado la transformación cultural, elevando el desempeño organizacional para llegar a ser un Excelente lugar para trabajar.

**CERTIFICACIÓN  
GREAT PLACE  
TO WORK  
(MEJORES  
EMPRESAS  
PARA  
TRABAJAR)**



En 2018, con vigencia hasta el 2021, renovamos en el Corporativo el Distintivo de Empresa Familiarmente Responsable otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el cual nos fue otorgado por tener implementadas buenas prácticas laborales para nuestra comunidad interna relacionadas a temas como la Conciliación Trabajo y Familia, Igualdad de Oportunidades y Prevención de la Violencia Laboral y el Hostigamiento Sexual. Cabe hacer mención que renovar nuestra participación en la obtención del distintivo realmente fue por mejorar la Calidad de Vida de los empleados y por el ejemplo que nos ha dado la familia Platonoff al preocuparse siempre por dar al empleado prestaciones y beneficios superiores a la ley y beneficiar incluso a sus familiares.

**DISTINTIVO  
EMPRESA  
FAMILIARMENTE  
RESPONSABLE**



**CDP (CARBON DISCLOSURE PROJECT)**

Roshfrans en 2015 participa por primera vez reportando al CDP (Carbon Disclosure Programa) su desempeño en los rubros de cambio climático y gestión del agua, dentro de la iniciativa cadena de suministro. Esta información permite a la empresa identificar las líneas de trabajo para mitigar los riesgos en el uso de energía y recursos naturales, así como las oportunidades para un enfoque más responsable con el medio ambiente. Nuestra participación en 2019 permite enviar datos sobre la gestión del agua y el clima a nuestros clientes, en donde obtuvimos los siguientes resultados: Cambio climático: "D" lo que representa una fase de Divulgación,

encontrándose la empresa en el promedio de la cadena de suministro. Agua: "B" lo que representa una fase de Conciencia, encontrándonos por encima del promedio de la cadena de suministro.

El trabajo en CDP es crucial para el éxito de los negocios globales en el siglo XXI, ayudando a persuadir a las compañías en todo el mundo a medir, administrar, divulgar y, en última instancia, reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Creando en Roshfrans un compromiso con el cuidado del medio ambiente para desarrollar nuestras actividades en un entorno sustentable.



En 2016, **Roshfrans** participa por primera vez en la plataforma de EcoVadis para ser calificado en la sostenibilidad de cadena de suministro. Las fichas de resultados (scorecards) de EcoVadis facilitan la comprensión, el seguimiento y la mejora del desempeño medioambiental, social y ético en todo el mundo. Al participar en esta plataforma Roshfrans fomenta la transparencia y confianza con sus clientes. Esta plataforma ayuda a los proveedores a conocer sus debilidades y fortalezas a través de una evaluación externa, motivando a realizar acciones de mejora.

En 2019 Roshfrans logró por tercer año consecutivo el Nivel Oro por haber obtenido una calificación de 64/100. Esto nos coloca dentro del top 5% de las empresas mejor evaluadas por EcoVadis.

**ECOVADIS**



**EMPRESA SEGURA**

En Octubre del 2017 Planta Actopan, obtiene por primera vez y de forma voluntaria el reconocimiento de "Empresa Segura - Nivel 1" otorgado por la SPTS en su Programa de Autogestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST). Este reconocimiento demuestra el fuerte compromiso por el cumplimiento de la normatividad en seguridad y salud en el trabajo, logrando de este forma la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo.





### **1.3.13. VENTAS NETAS**

El Valor económico generado de Comercial Roshfrans basado en el Contenido 102-7 obtuvo un decremento en 2019 de 10.4% en relación al año 2018.

### **1.3.14. CAPITALIZACIÓN TOTAL DESGLOSADA EN TÉRMINOS DE DEUDA Y CAPITAL**

Contenido 102-7

Problemas de Confidencialidad. La empresa ha decidido no publicar esta información.

### **1.3.15. REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Contenido 102-48

Problemas de Confidencialidad. La empresa ha decidido no publicar esta información.

### **1.3.16. ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Contenido 102-45

Los Estados Financieros incluyen información de las diferentes sucursales y comisionistas que se encuentran en la República Mexicana, así como de las operaciones ejecutadas en el Corporativo, Planta Actopan y Centro de Distribución.

### **1.3.17. CADENA DE SUMINISTRO**

Contenido 102-9

Información no disponible por la transición del puesto de Gerente de Abastecimiento



## 1.3.18. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

Contenido 102-10

- Expansión de Planta Actopan: Como una necesidad es cerrada Planta Neptuno, producto de la unificación de los procesos de fabricación, creando una sola planta de producción en Actopan.
- Creación del Centro de Distribución Roshfrans: CDO, CDA y CDF son cerrados y es inaugurado el único centro de distribución Roshfrans, llamado CEDROS, ubicado en Tepotzotlán, Estado de México.
- Creación de 2 sucursales en Ciudad de México. Debido a la necesidad de la entrega en tiempo de los pedidos son creadas 2 sucursales en Ciudad de México, ubicadas en las zonas Norte y Sur.
- Fusión de las sucursales nor oriente y nor poniente en sucursal norte y sur oriente y sur poniente en sucursal sur con la finalidad de dar respuesta pronta a las necesidades de los clientes.

## 1.3.19. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES PARA AFRONTAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Contenido 102-11

Roshfrans planifica la operación de sus procesos considerando el análisis de su contexto, las necesidades de los grupos de relación y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que los procesos puedan lograr sus resultados previstos,
- b) aumentar los efectos deseables,
- c) prevenir o reducir efectos no deseados,
- d) lograr la mejora.

Identifica los riesgos y oportunidades mediante:

- Análisis FODA
- AMEF de Procesos
- Procedimientos Internos

Los riesgos y oportunidades identificados son registrados y abordados mediante la "**Matriz de Riesgos, control y Oportunidades**" y en caso necesario se evalúan en las revisiones por la dirección en donde se determina su aplicabilidad.

Integra e implementa las acciones resultantes en sus procesos y evalúa su eficacia mediante el procedimiento "**Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación**", asegurándose de que estas acciones sean proporcionales al impacto potencial y considerando sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y de negocio.



# 1.3.20 REDES, CÁMARAS Y ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE ROSHFRANS

Contenido 102-13



Como parte de las mejoras en la gestión de la Responsabilidad Social de la empresa, **Roshfrans** decidió adherirse en el año 2017 a la Red Mexicana del Pacto Mundial, ya que como es bien sabido esta red tiene el objetivo de ofrecer al empresariado mexicano las herramientas y capacitación sobre buenas prácticas de sostenibilidad corporativa, así mismo hace que los 10 principios del pacto mundial formen parte de la estrategia y operaciones de la empresa, además de facilitar acciones para que las empresas mexicanas alcancen los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

## LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, SON LOS SIGUIENTES:

### PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

### PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

### PRINCIPIO 7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

### PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

### PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

### PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

### PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

### PRINCIPIO 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

### PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.





# CÁMARAS Y ASOCIACIONES



Las Cámaras son órganos de consulta y colaboración del Estado mexicano para los temas que afectan su actividad, y por lo tanto son elementos clave en temas como innovación, tecnología, mercado, normas técnicas y diversas regulaciones que, de no consensuarse, pueden afectar el desempeño de las empresas, los sectores y la economía en general.

Por ello Roshfrans se ha asociado a las siguientes cámaras y asociaciones.





## 1.3.21 GOBIERNO CORPORATIVO ROSHFRANS

Contenido 102-18



Nuestro Consejo de Administración se rige por un código que define las mejores prácticas corporativas que alinean al gobierno de la empresa.

En estas tareas, tienen responsabilidad fiduciaria todos los miembros del Consejo de Administración, actuando en forma individual o colegiada. Asimismo, para facilitar sus tareas, el Consejo puede apoyarse en órganos intermedios que se dediquen a analizar información y a proponer acciones en temas específicos de importancia para el Consejo, de manera que éste cuente con mayor información para hacer más eficiente su toma de decisiones. Adicionalmente, se debe asegurar que existan reglas claras respecto a la integración y el funcionamiento del Consejo y sus órganos intermedios.

El Consejo de Administración está constituido de la siguiente manera:

Asamblea de  
Accionistas

Consejo de  
Administración

Director  
General





# OPERACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



## Tipos de asamblea

### 1. Ordinaria

Periodicidad mínima de la Juntas: Los tres primeros meses del cierre del ejercicio de cada año.

El Presidente del Consejo de Administración, con un mes de anticipación, convoca a junta a los integrantes a través de una carta impresa que hace llegar a cada uno de los integrantes.

El Contralor, entrega los Estados Financieros, con 7 días de anticipación a la junta.

**Nota:** El Contralor, asiste a las juntas del Consejo de Administración en calidad de apoyo del Director General, para participar exponiendo la situación financiera de Comercial Roshfrans S. A. de C. V.

### Protocolo

Se declara legalmente instalada la Asamblea.

Se lee la orden del día, la autorizan los miembros del Consejo de Administración, se solicitan cambios, si son necesario, y se autoriza.

### Desarrollo de la reunión

- El Director General de Roshfrans es responsable de mostrar la posición financiera que guarda la sociedad, así como los planes y actividades que ésta ha realizado y que pretende realizar.
- El Director General entrega el informe de las operaciones de la empresa a cada uno de los integrantes del Consejo de Administración.
- El Contralor presenta la información financiera de la empresa del último periodo.
- El Director General rinde cuentas de las operaciones de Comercial Roshfrans. Hace un recuento de lo que sucedió en el periodo.
- Los miembros del Consejo de Administración exponen dudas y comentarios acerca de los informes presentados.
- El vocal asignado toma las notas de la reunión y las registra en el acta.

### Cierre de la reunión

El Vocal asignado lee el acta, modifica en caso de ser solicitado y pide la firma de los miembros del Consejo de Administración.



### 2. Extraordinaria

Temas a tratar:

Prestamos: otorgamiento, revocación, etc. situaciones emergentes de la organización. Contratación de productos financieros derivados, para la inversión en activos y para la contratación de pasivos.

### Auditoría

Existe la Auditoría Externa objetiva e independiente que revisa los estados financieros, con el fin de que la información financiera que llegue al Consejo de Administración sea emitida y revelada con responsabilidad y transparencia; a la vez, que sea suficiente, oportuna y refleje razonablemente la situación financiera de la sociedad.

### Planeación Estratégica

El Consejo de Administración dedica tiempo en una de las sesiones del año a la definición o actualización de la visión a largo plazo de la sociedad, para asegurar su estabilidad y permanencia en el tiempo.

El Sistema de Planeación Estratégica lo elabora la Dirección General y es sometido a la aprobación del Consejo de Administración.

### Presupuesto Anual

El Director General presenta para su aprobación al Consejo de Administración, así como su sistema de control.



## 1.3.22 FUNDACIÓN ROSHFRANS A.C.



El compromiso que tenemos con la sociedad inicia con la creación de Comercial Roshfrans, S.A. de C.V., empresa 100% mexicana, fundada en 1955 por el Ing. Nicolás Platonoff Bättrak, un hombre con inspiración y ejemplo de los valores sociales, quién luchó siempre por las causas nobles; preocupado por generar empleos y una mejor calidad de vida para sus empleados. Dejando como legado a todos los que colaboramos con la organización la siguiente filosofía de vida:

**"Tú sabes que todo el bien que puedas hacer por la humanidad, ese bien se reflejará en tu bien propio y en la satisfacción de tu conciencia".**

### MISIÓN

Instrumentar eficazmente programas sociales de alto impacto y bajo costo, que contribuyan a resolver las profundas desigualdades sociales que existen en nuestro país y ayuden a mejorar la calidad de vida de los mexicanos.



### VISIÓN

Ser una Fundación referente por sus contribuciones al desarrollo de México a través de programas asistenciales, en salud, medio ambiente, educación y cultura, marginación y pobreza; promoviendo la participación de los diferentes niveles de gobierno, empresas y sociedad civil.

### VALORES

La Fundación Roshfrans se alinea a los valores institucionales que permean en Comercial Roshfrans.

**Respeto:** Es el acatamiento y aceptación de las personas, normas, principios y valores.

**Honestidad:** Es actuar con rectitud sin engañar ni tener nunca, mala intención.

**Lealtad:** Es corresponder a la confianza y retribución que se recibe de la empresa y de los compañeros de trabajo.

**Compromiso:** Es demostrar el deseo de querer cumplir con las obligaciones asignadas en nuestro trabajo.







## POLÍTICA GENERAL DE LA FUNDACIÓN

"En Fundación Roshfrans estamos comprometidos en colaborar con México para mejorar la calidad de vida de los grupos más vulnerables, desarrollando programas y proyectos en beneficio de las comunidades y promoviendo día a día la responsabilidad social de manera integral".



## EJES TEMATICOS

Los ejes temáticos se refieren a las áreas de alcance que apoya la Fundación Roshfrans con diferentes enfoques y alineados a nuestra Misión, Visión, Política y Objetivos.

Las áreas que atiende la Fundación Roshfrans son:

### Conservación del Medio Ambiente

Apoyar, desarrollar e impulsar programas que promuevan el cuidado y mejoramiento del medio ambiente.

### Salud

Apoyar, desarrollar e impulsar programas preventivos y asistenciales orientados a la población más pobre en nuestro país.



### Marginación y Pobreza

Apoyar, desarrollar e impulsar programas productivos que ayuden a las comunidades más pobres de nuestro país.

### Educación y Cultura

Apoyar, desarrollar e impulsar proyectos tendientes a mejorar la calidad de la educación en México. Apoyar, desarrollar e impulsar proyectos culturales.

### Asistencial

Apoyar e impulsar fundaciones dedicadas a proyectos asistenciales. Apoyar a la población en casos de desastres naturales.



# PROGRAMAS Y SERVICIOS DE LA FUNDACIÓN



La Fundación Roshfrans apoya, promueve y organiza diferentes programas relacionados con los 5 ejes temáticos:

1. Apoyo en casos de desastres naturales.
2. Convocatoria Roshfrans de apoyo a proyectos sociales.
3. Convocatoria "Premio Nicolás Platonoff Bättrak al mérito social" (externa).
4. Convocatoria "Premio Sergio Platonoff Manzanares" (interna).
5. Programa de Voluntariado.
6. Campaña anual de reforestación.
7. Programa de donativos monetarios o en especie a diferentes asociaciones.
8. Otros.



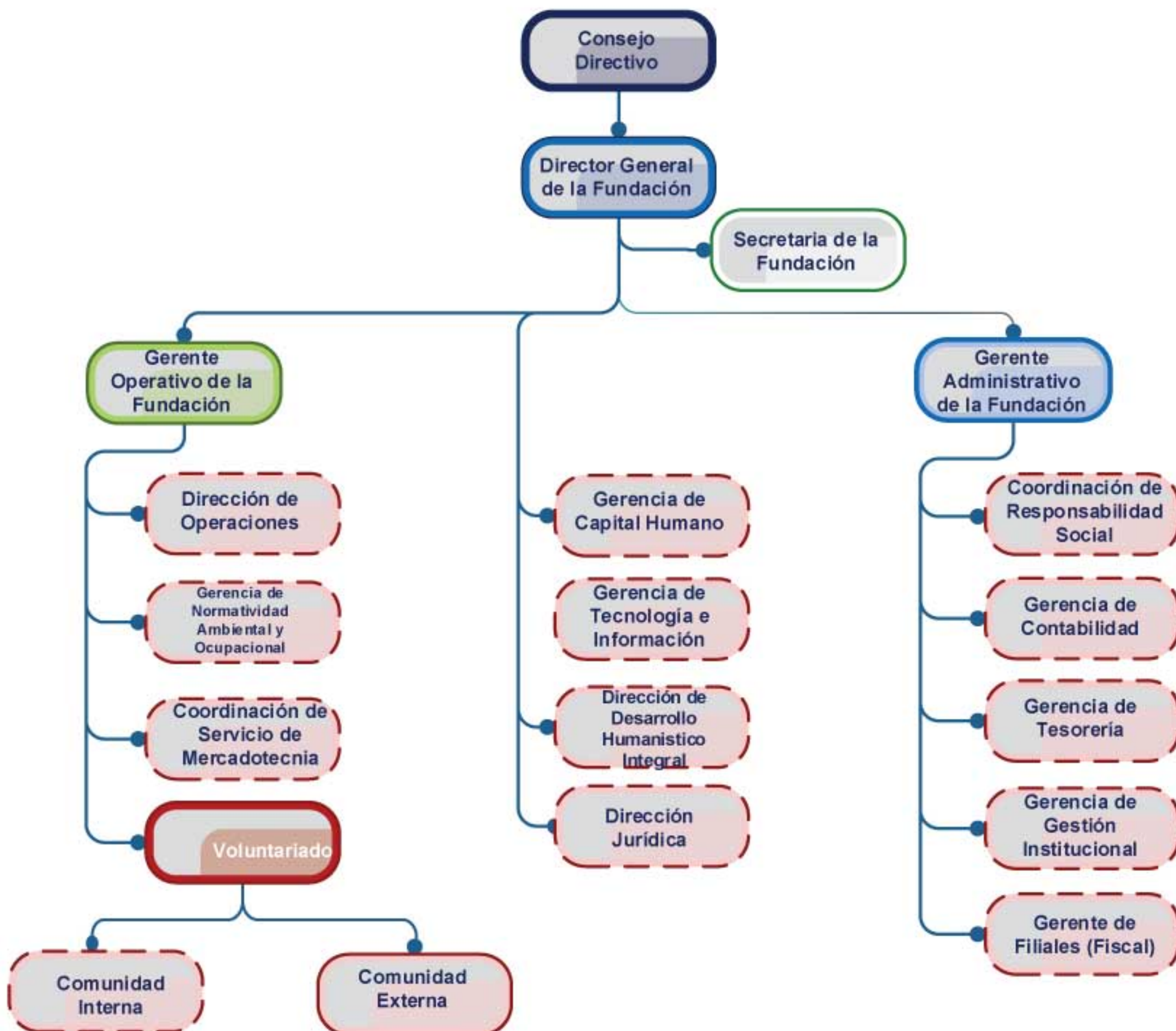


## Patronato de la fundación

La toma de decisiones en la **Fundación Roshfrans** sobre la inversión de proyectos y asignación de recursos materiales y financieros se rige por el Patronato, cuya estructura, derechos, obligaciones, responsabilidades y autoridades se encuentran suscritas en los estatutos del Acta Constitutiva.

## Organigrama

La estructura organizacional de la Fundación Roshfrans ilustra los canales de comunicación, autoridad y responsabilidad para conducir y verificar las actividades que afectan el cumplimiento de la misión, política y objetivos de la misma.

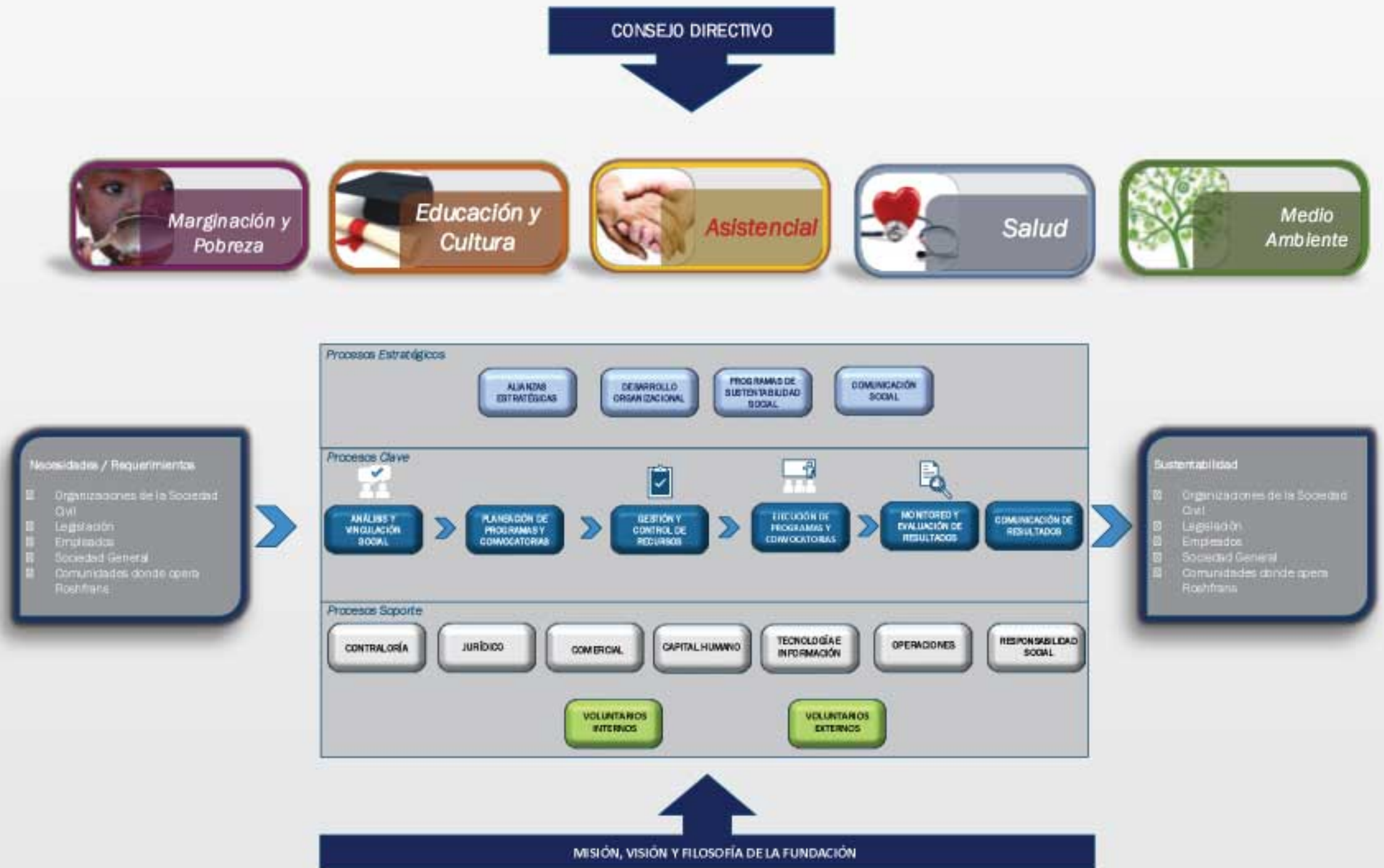




# MODELO DE GESTIÓN DE LA FUNDACIÓN ROSHFRANS



Nuestro Modelo de Gestión identifica los elementos de entrada (alcance) que consideramos importante para atender los servicios sociales, mismos que son beneficiados por la Fundación Roshfrans; en orden prioritario se especifican a continuación:



Nuestro Modelo de Gestión se inicia del análisis de las necesidades y requerimientos de las comunidades, así como de los impactos que Comercial Roshfrans y la Fundación pudiesen provocar en ellas, por lo que se realiza una planeación y programación de los servicios, priorizando dichas necesidades y requerimientos, para posteriormente valorizar en base al Presupuesto y Captación de Recursos con los que contamos.

Registramos los datos y evidencias de la atención de los servicios, los cuales nos permitirán analizar y evaluar, en base a nuestros indicadores, el desempeño y cumplimiento de los objetivos de la Fundación Roshfrans.

Teniendo los resultados del desempeño de la Fundación Roshfrans comunicamos los avances tanto al interior como al exterior, haciendo transparente y confiable la información.

Por lo menos una vez al año revisamos el funcionamiento, lineamientos y métodos de trabajo para detectar áreas de mejora, las cuales nos permita brindar un servicio eficiente a las necesidades de nuestras comunidades.



## 1.4 PERFIL DE LAS MEMORIAS DE SUSTENTABILIDAD ROSHFRANS

Contenido 102-51 Y 102-52



Nuestras Memorias de Sustentabilidad 2020 reflejan el desempeño que ha tenido la organización en este año, conforme a nuestra Estrategia de Sustentabilidad, tanto en el contexto de la Gestión de la Responsabilidad Social en Roshfrans como en el valor compartido, calidad de vida, vinculación con la comunidad y cuidado del medio ambiente.

Este documento es el seguimiento de las Memorias de Sustentabilidad 2019, las cuales se desarrollaron siguiendo ciertos lineamientos del estándar GRI G4, tomando los indicadores conforme a la opción "Esencial". Al final del documento se mencionan los indicadores que se consideraron para su desarrollo.

El objetivo de nuestras Memorias de Sustentabilidad es

informar a nuestros principales grupos de interés sobre el desempeño que ha tenido la empresa en las acciones de responsabilidad social y aquellos aspectos que por sus intereses y expectativas pudieran impactarles. No hemos decidido contar con alguna verificación externa ni certificación sobre el presente documento, ya que consideramos prioritario madurar nuestro sistema de responsabilidad social, sensibilizar a nuestra comunidad interna y fortalecer nuestra situación financiera antes que realizar una inversión final, pero si es importante para nosotros alinearnos poco a poco a los indicadores GRI.

Para la elaboración de las Memorias de Sustentabilidad se han considerado los principios relacionados a la definición del contenido del informe



Contenido 102-46

### Inclusión de los Grupos de Relación.

Roshfrans se preocupa por atender y reportar los asuntos relevantes para nuestros grupos de relación, pero que también se conectan con nuestros objetivos de negocio. Buscamos un ganar-ganar de todos los involucrados.

### Contexto de Sostenibilidad.

Nos preocupamos por implementar acciones que colaboren en mantener una calidad de vida sustentable para todos los grupos relacionados con nuestra organización, no sólo buscando el bienestar presente, sino también el del futuro.

### Materialidad.

Sabemos que no podemos atender todos los temas que afectan a nuestros grupos de relación, pero adoptamos aquellos que son prioritarios tanto para el negocio como para ellos.

### Exhaustividad.

En las memorias presentamos información suficiente que abarca periodos de tiempo determinados para su análisis, involucrando a todos los grupos de relación mayor afectados con nuestras decisiones, y priorizando los temas para presentar su desempeño.





### Equilibrio.

Presentamos de manera transparentes los aspectos en los que tenemos un desempeño positivo pero sin dejar de reportar los aspectos negativos que tenemos que mejorar y darle seguimiento.

### Comparabilidad.

Presentamos sistemáticamente la información en su mayor parte, con gráficas o tablas comparativas nuestro desempeño año tras año, a fin de proporcionar información y tendencias a nuestros grupos de relación para la toma de decisiones.

### Precisión.

Presentamos datos cualitativos coherentes y comparativos entre sí, aclarando si estamos re expresando o planteando hipótesis sobre el desempeño, así como de nuestros compromisos por implementar, medir y dar seguimiento.

### Puntualidad.

Tomamos como base la recopilación de información de octubre a octubre de cada año, publicando a nuestros grupos de relación las Memorias de Sustentabilidad los primeros días de febrero del siguiente año.

### Claridad.

La información la presentamos lo más digerible posible, de manera gráfica para que todos nuestros grupos de relación comprendan su interpretación y logren ver nuestro desempeño, utilizando vocabulario accesible para todo lector, en su caso, hacemos referencias del significado técnico.

### Fiabilidad.

Exponemos la metodología de como determinamos nuestros aspectos materiales significativos y la forma de atenderlos, así como de las referencias necesarias para que los grupos de relación puedan obtener mayor detalle de la información presentada.



# 1.5 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Contenido 102-42 Y 102-43



La identificación y elección de los grupos de interés se hizo en base a una metodología en donde se identificaron a los grupos de relación que se ven afectados o pueden ser afectados para dar cumplimiento a los objetivos de la empresa. Como segundo y último paso priorizamos por orden de trascendencia y de impacto a los grupos de relación.

Las partes interesadas de Comercial Roshfrans son:

- |                               |                           |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1. Propietarios y Accionistas | 5. Comunidad              |
| 2. Empleados                  | 6. Autoridades            |
| 3. Clientes                   | 7. Competidores           |
| 4. Proveedores                | 8. Cámaras y Asociaciones |

Contenido 102-40





# 1.6 ASPECTOS MATERIALES ROSHFRANS

## 1.6.1 ¿CUÁLES SON?

Contenido 102-46



Analizamos diversos aspectos que son de interés tanto para nuestros grupos de relación como para nuestro negocio, y determinamos a los que daremos prioridad, cuidando que la sustentabilidad que busca Roshfrans, genere una relación de ganar-ganar entre todos los interesados.

El sustento que tenemos para determinar la prioridad de nuestros aspectos materiales significativos, es el trabajo en equipo que tuvimos con diversas áreas de la organización, expertas y responsables de la implementación y seguimiento de las acciones de responsabilidad social.

Detalles en la sección "Contenidos Básicos Específicos".

### ASPECTOS MATERIALES SIGNIFICATIVOS ROSHFRANS

Impacto para los Grupos de Relación

NEGATIVO BAJO

NEGATIVO ALTO

POSITIVO ALTO

POSITIVO BAJO

Importancia para Roshfrans

Finalmente nuestros aspectos materiales significativos son:



DIMENSIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD ROSHFRANS		ASPECTOS POSITIVOS	
 <p><b>VALOR COMPARTIDO</b></p>	<p><b>GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comité de Responsabilidad Social.</li> <li>2. Medición de la Satisfacción del Cliente.</li> </ol>	<p><b>ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Consejo de Administración.</li> <li>4. Auditoría interna y externa.</li> <li>5. Línea de Comunicación Roshfrans te escucha</li> <li>6. Mecanismos de protección.</li> </ol>	
	 <p><b>SOCIAL</b></p>	<p><b>COMUNIDAD INTERNA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación del desempeño</li> <li>2. Capacitación Interna</li> <li>3. Capacitación en Derechos Humanos.</li> <li>4. Ambiente Laboral</li> <li>5. Capacitación Externa</li> <li>6. Capacitación en Derechos Humanos al personal de Vigilancia.</li> <li>7. Prestaciones otorgadas al personal de la empresa en relación al salario</li> <li>8. Becas otorgadas al personal para terminar sus estudios</li> <li>9. Proyecto de Espiritualidad</li> </ol>	<p><b>COMUNIDAD EXTERNA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sustentabilidad de las comunidades locales y fortalecimiento de capital social, natural y humano.</li> <li>2. Participación del voluntariado corporativo.</li> </ol>
 <p><b>AMBIENTAL</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intensidad de los Gases Efecto Invernadero</li> <li>2. Residuos por tipo y método de eliminación</li> <li>3. Diseño Sustentable de Productos</li> <li>4. Compras Sustentables</li> </ol>		

## 1.6.2 ¿QUÉ HICIMOS PARA DETERMINARLOS

Contenido 103-1

En **Roshfrans** establecimos y mantenemos una metodología que nos ha permitido gestionar los aspectos materiales significativos de interés para nuestro negocio y el de nuestros grupos de relación. Nos dimos a la tarea de documentar esta metodología como procedimiento institucional, para su implementación en todas las operaciones de la empresa.

La información utilizada en esta metodología está sustentada con estudios de mercado, foros, entrevistas, estudios, análisis y en general a los intereses, necesidades y expectativas de nuestros grupos de relación, los cuales de manera general censamos, como primer ejercicio, a través de nuestros Consejos de Responsabilidad Social Empresarial.



## 1.6.3 ¿CÓMO LOS DETERMINAMOS?



Nuestra metodología consiste en determinar prioritariamente la Planeación Estratégica del negocio, resultado del análisis FODA, la cual se redefinió en 2019 por nuestro Staff Directivo.

Por otro lado, trabajamos para conocer las expectativas y necesidades de los grupos de relación, producto de los diálogos que se llevaron a cabo en el periodo del informe, así como de considerar las operaciones y/o proyectos importantes para identificar los riesgos positivos y/o negativos que pudieran impactar en las comunidades en donde operamos.

Los responsables de los diferentes ámbitos de la Responsabilidad Social integran en la Matriz de Materialidad los aspectos determinados con base en los objetivos estratégicos, impactos y necesidades y expectativas de los grupos de relación, evaluando dichos aspectos conforme a los siguientes criterios:

Probabilidad de riesgo si no se atiende:	Impactos del riesgo en los grupos de relación y el negocio:
<p><b>Valor 1.</b> No hay Riesgo <b>Valor 2.</b> Riesgo Bajo <b>Valor 3.</b> Riesgo Medio. <b>Valor 4.</b> Riesgo Alto.</p>	<p><b>Valor 1.</b> Positivo Alto. Está controlado el riesgo. Impacto positivo. <b>Valor 2.</b> Positivo Bajo. Está controlado pero puede mejorar. <b>Valor 3.</b> Negativo Bajo. Falta de control, puede convertirse en negativo. <b>Valor 4.</b> Negativo Alto. Riesgo que está impactando negativamente.</p>

Se revisan los impactos resultantes con valoración "Importancia Alta", los cuales representan los aspectos materiales significativos que la empresa atiende prioritariamente y sin excepción.

De no obtener ningún aspecto material con valoración "Importancia Alta", priorizamos los aspectos materiales como proceso de maduración de la metodología, considerando la atención según la siguiente escala descendiente del riesgo:

- Riesgo Medio – Importancia Media
- Riesgo Bajo – Importancia Baja

En caso de tener más de 5 aspectos materiales con valoración "Importancia Media o Baja", se consideran por lo menos dos aspectos que tengan impacto negativo significativo en los grupos de relación y el negocio.



\*FODA. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.



## 1.6.4 ¿CÓMO LOS ATENDEMOS?

Contenido 102-50, 102-53 Y 102-56



Establecemos objetivos, programas e indicadores específicos, para medir los aspectos materiales significativos.

Los indicadores que utilizamos se basan en el estándar GRI G4, desarrollando por lo menos un indicador por cada aspecto material significativo. Para los aspectos sectoriales desarrollamos indicadores especiales que nos ayudan a medir el impacto.

La Coordinación del Sistema de Responsabilidad Social Corporativa es responsable de gestionar los aspectos materiales significativos, por lo que orienta, asesora y verifica que se cumplan con los lineamientos establecidos.

Para cualquier duda o comentario sobre el presente documento, se puede dirigir con el Coordinador del Sistema de Responsabilidad Social Corporativa.



## 1.6.5 ¿CÓMO LOS REPORTAMOS?

Anualmente se revisan avances de las acciones establecidas para mitigar el impacto de los aspectos materiales significativos, cada Comité de RSE es responsable de desarrollar la información que se presentará en las presentes Memorias de Sustentabilidad.



Las Memorias de Sustentabilidad son revisadas y validadas por el Comité de Responsabilidad Social y posteriormente autorizada para su publicación por la Dirección General.

La difusión de las Memorias de Sustentabilidad se realizará internamente en los diferentes medios de comunicación, para el alcance de todo el personal de Roshfrans.





# **ROSHFRANS**<sup>®</sup>

**PONIENDO EL MUNDO A FUNCIONAR**



**PARTE II**

**CONTENIDOS  
BÁSICOS  
ESPECIFICOS**



# **2020**



## 2.1 VALOR COMPARTIDO



### 2.1.1 ROSHFRANS CONTRIBUYE AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE



De manera específica pero no limitativa Roshfrans ha establecido estrategias y llevado a cabo acciones para impactar y aportar a los 4 siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**ODS 4**



Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todas y todos

**ODS 13**



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

**ODS 8**



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas y todos

**ODS 17**



Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible



## 2.1.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



Para Comercial Roshfrans es prioritario cumplir con la satisfacción de nuestros clientes y consumidores, porque reconocemos que es uno de nuestros grupos de relación de mayor interés, y al cubrir con sus requerimientos y expectativas estamos cumpliendo con principal misión sin dejar de lado que al obtener beneficios económicos podremos mantener y mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, contribuir al desarrollo ambiental, social, cultural y tecnológico de las comunidades internas y externas en donde operamos.

Este compromiso lo desarrollamos y mantenemos en nuestro Sistema de Gestión Institucional (calidad y ambiental), en el que determinamos, documentamos, mantenemos, mejoramos y comunicamos a nuestros grupos de relación nuestra Política Institucional.

### **POLÍTICA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

La calidad, el liderazgo sustentable y la responsabilidad social, conjuntamente con nuestros principios y valores, son los preceptos básicos de Roshfrans.

Todos los que aquí laboramos, estamos comprometidos a trabajar y asegurar con transparencia y comportamiento ético, a cumplir los requisitos legales u otros aplicables, así como a proporcionar a nuestros clientes y partes interesadas, productos y servicios que satisfagan plenamente sus requerimientos.

Estableciendo objetivos con sus respectivas mediciones y niveles de eficacia.

La mejora continua, la protección ambiental, así como nuestro compromiso social es lo que anima nuestro trabajo diario, a través de la innovación e inversión para aportar con pasión valor a todas las partes interesadas, relacionadas con nuestras actividades

**ATENTAMENTE  
DIRECCIÓN GENERAL**

**FO-DI-CGI-004**



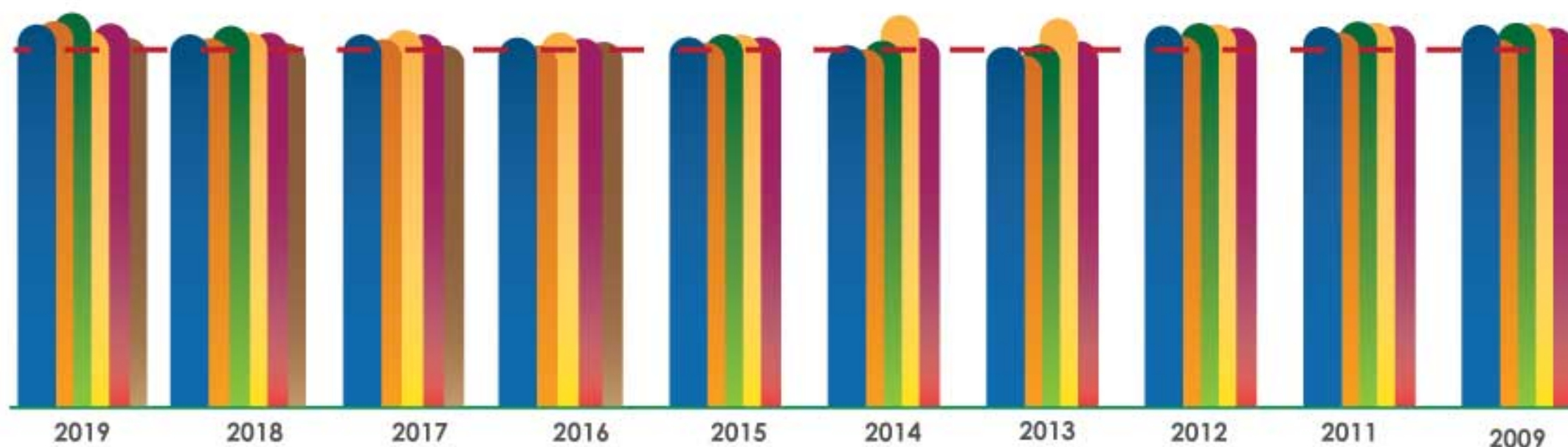
## Comparativo por año en encuestas de satisfacción al cliente:



AÑO	ATENCIÓN DE VENTAS (SERVICIO Y AMABILIDAD)	PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA	SERVICIO DE REPARTO	CONDICIÓN DEL PRODUCTO RECIBE LO QUE SOLICITA	PROMEDIO GENERAL	ATENCIÓN EN OFICINA
2019	9.44	9.64	9.85	9.39	9.58	9.22
2018	9.31	9.21	9.52	9.37	9.35	9.09
2017	9.31	9.19	-	9.42	9.31	9.03
2016	9.23	9.03	-	9.36	9.21	9.12
2015	9.24	9.10	9.31	9.30	9.24	-
2014	9.04	8.94	9.15	9.79	9.23	-
2013	9.00	8.79	9.06	9.71	9.14	-
2012	9.53	9.26	9.59	9.56	9.48	-
2011	9.50	9.36	9.63	9.60	9.52	-
2009	9.55	9.18	9.60	9.58	9.48	-
% DE AVANCE EN CALIFICACIÓN (2018-2019)	1.44%	4.7%	3.5%	0.2%	2.4%	1.4%

- ATENCIÓN DE VENTAS (SERVICIO Y AMABILIDAD)
- PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA
- SERVICIO DE REPARTO
- CONDICIÓN DEL PRODUCTO RECIBE LO QUE SOLICITA
- PROMEDIO GENERAL
- ATENCIÓN EN OFICINAS

--- META A LOGRAR



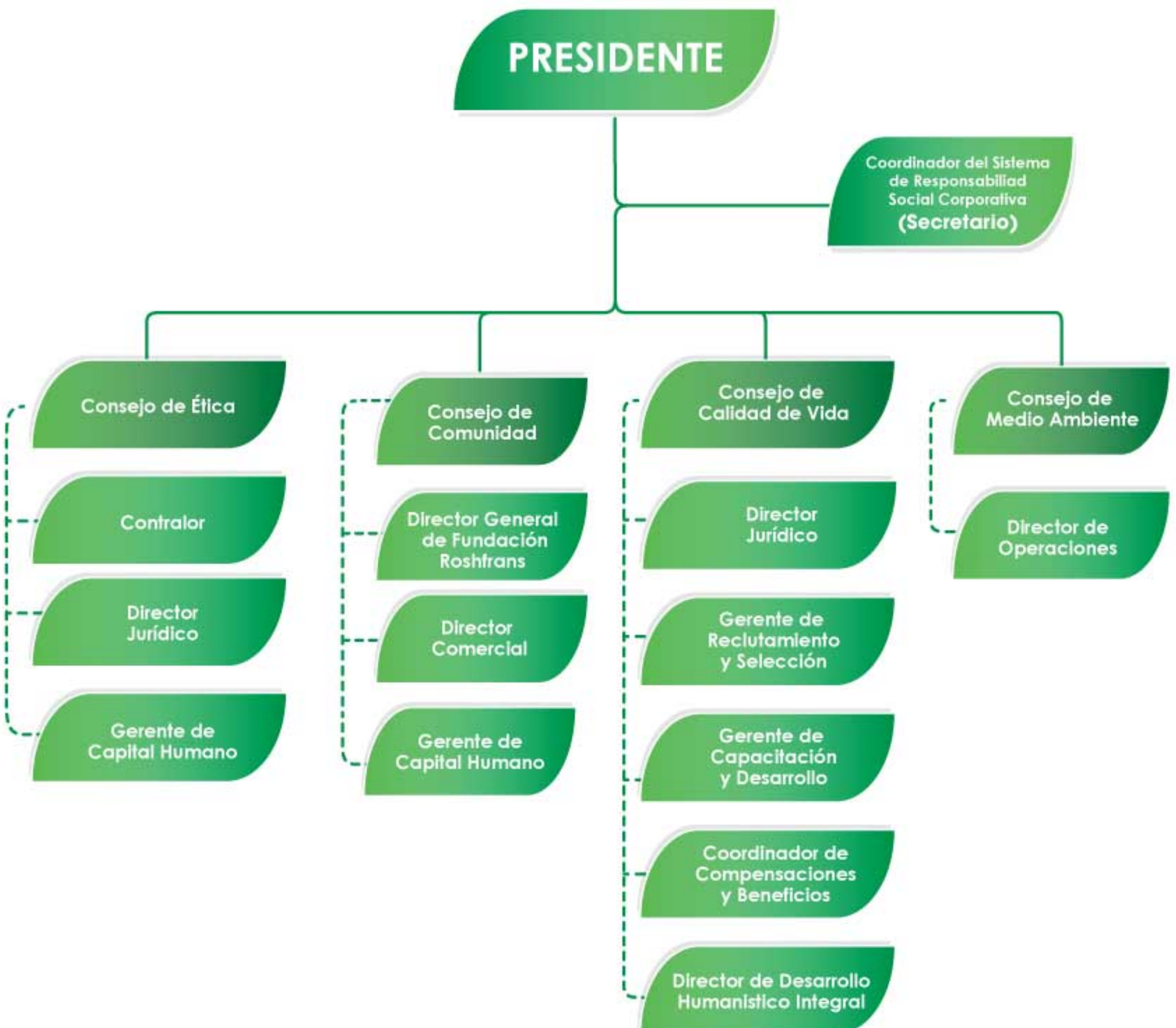


## 2.1.3 COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



El Comité de Responsabilidad Social de **Roshfrans** es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación.

El Comité de Responsabilidad Social está formado por miembros del Staff de Dirección, responsables de las acciones de responsabilidad social de la empresa. El Comité está presidido por el Director General.





## Las principales funciones del Comité de Responsabilidad Social en Roshfrans son:



- I. Revisar periódicamente las políticas de responsabilidad social y proponer su modificación y actualización.
- II. Revisar y analizar las expectativas de los grupos de relación para asegurar su consideración en la formulación de las políticas de responsabilidad social.
- III. Informar la memoria anual de sustentabilidad.
- IV. Conocer, impulsar, orientar y supervisar a las áreas en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad: Ética, Comunidad, Calidad de Vida y Medio Ambiente e informar sobre ello al Staff de Dirección.
- V. Velar por la incorporación de Comercial Roshfrans S. A. de C. V. a los índices internacionales de sostenibilidad de mayor reconocimiento.
- VI. Proponer una estrategia coordinada para la acción social de Comercial Roshfrans S. A. de C. V.
- VII. Administrar las relaciones públicas de responsabilidad social de Comercial Roshfrans S. A. de C. V.
- VIII. Evaluar continuamente la situación de Comercial Roshfrans S. A. de C. V. en materia de responsabilidad social.
- IX. Evaluar la influencia de la normativa federal y local en materia de responsabilidad social corporativa de Comercial Roshfrans S. A. de C. V.
- X. Evaluar iniciativas voluntarias y documentos de recomendaciones en materia de responsabilidad social corporativa que se produzcan en el mercado.
- XI. Dar a conocer internamente las últimas tendencias en comunicación y marketing responsable.
- XII. Evaluar las últimas tendencias en innovación responsable.
- XIII. Elaborar planes dirigidos al análisis de las mejores prácticas empresariales con la utilización de instrumentos de medición sistemáticos, para evaluar el posicionamiento de las empresas sean o no empresas competidoras en materia de responsabilidad social corporativa.
- XIV. Emitir los informes y desarrollar las acciones que, en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, le correspondan.

Los miembros del Comité deben actuar con independencia de criterio y de acción respecto del resto de la organización y ejecutar su trabajo con la máxima diligencia y competencia profesional.

### REUNIONES DEL COMITÉ DE RS

El Comité de Responsabilidad Social se reunirá de manera ordinaria trimestralmente y cuantas veces fueran necesarias de manera extraordinaria.

Igualmente deberá reunirse cuando así lo soliciten, como mínimo, dos de sus miembros.





## 2.1.4 RESIDENCIA DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN ROSHFRANS



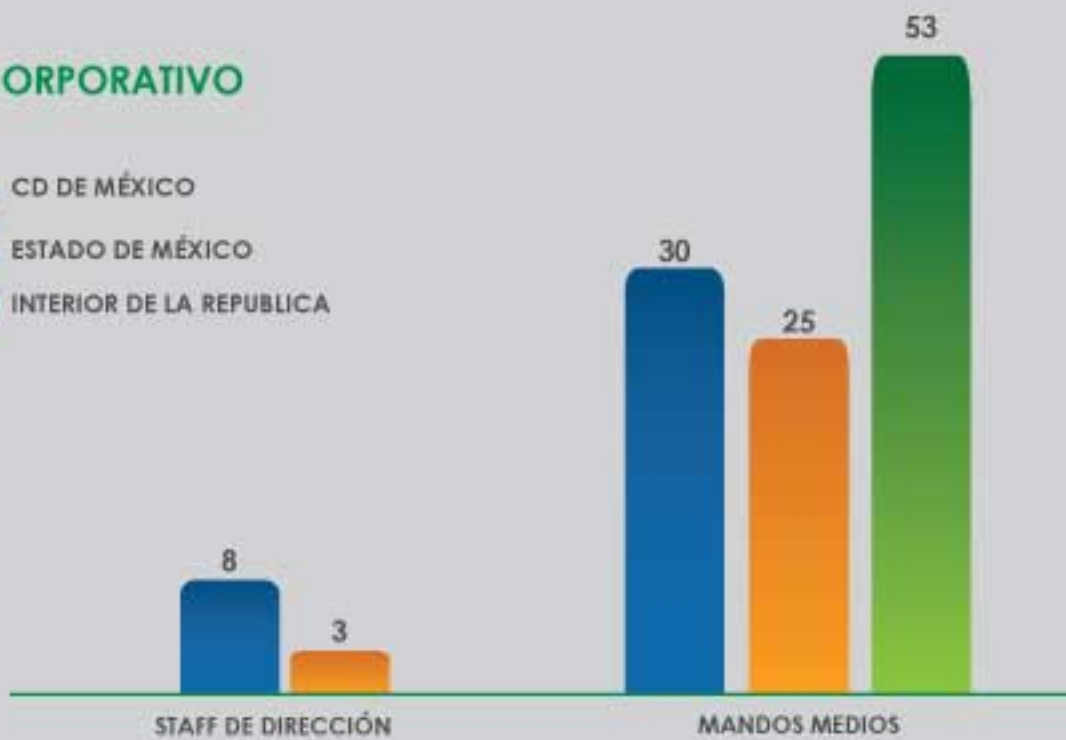
Son considerados altos ejecutivos los niveles de Staff de Dirección y Mandos Medios.

Roshfrans considera como local a los Centros de trabajo ubicados en Ciudad de México, Estado de México y Actopan Hidalgo, ya que aquí se encuentran los centros de trabajo con actividades significativas, como son el Corporativo, Planta Actopan y Centro de Distribución.

El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas que laboran en la comunidad local de acuerdo al contenido 202-2 son los siguientes:

### CORPORATIVO

- CD DE MÉXICO
- ESTADO DE MÉXICO
- INTERIOR DE LA REPUBLICA



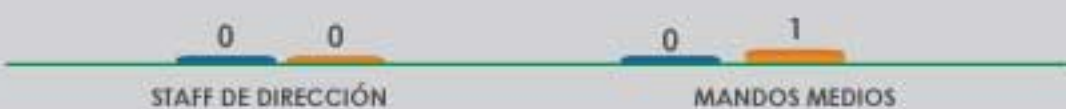
### PLANTA

- CD DE MÉXICO
- ESTADO DE MÉXICO
- ACTOPAN



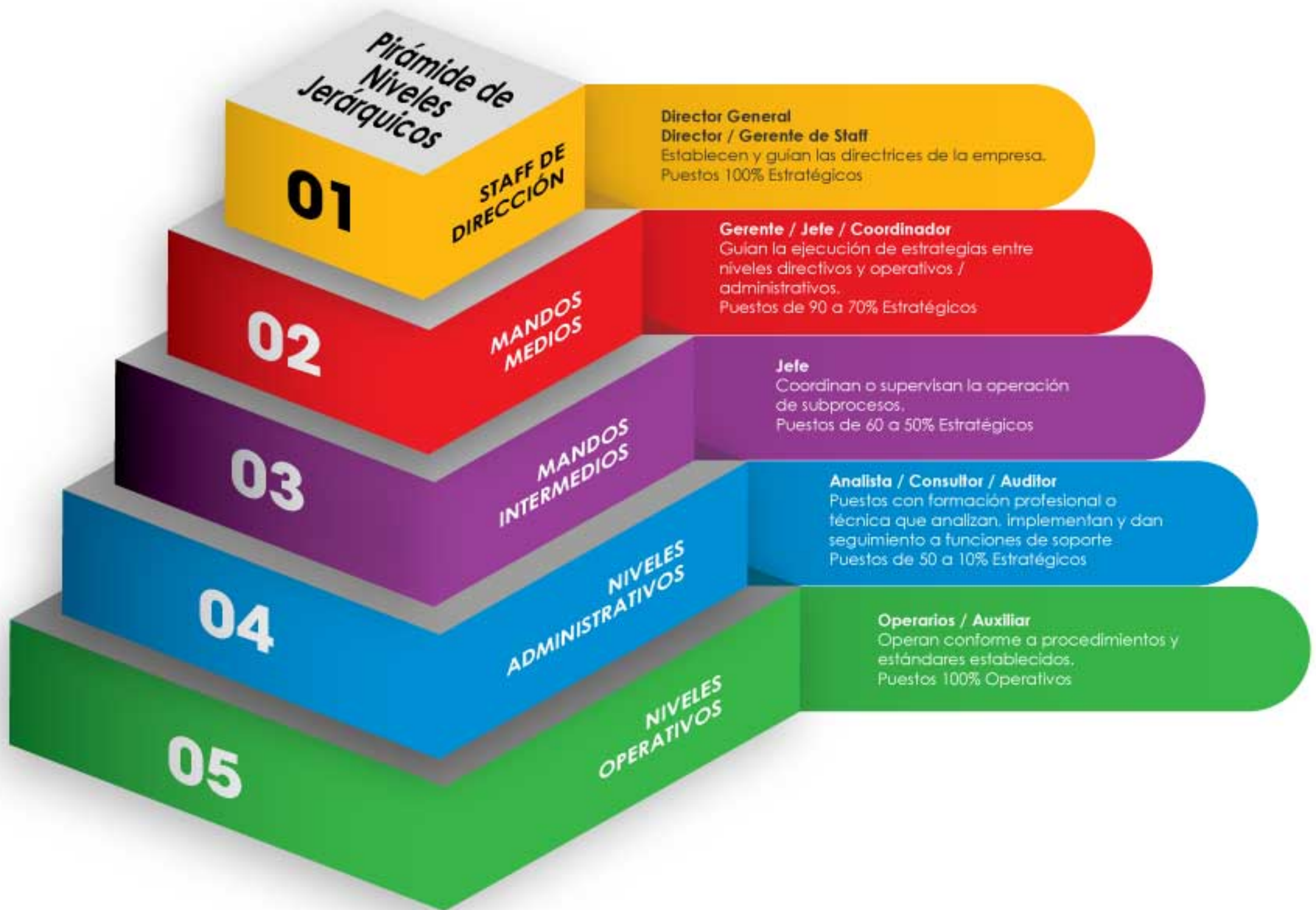
### CEDROS

- CD DE MÉXICO
- ESTADO DE MÉXICO





En Comercial Roshfrans S. A. de C. V. definimos nuestros niveles de mando de la siguiente manera:



Para **Roshfrans** es importante que la gente que trabaja en sus centros de trabajo pertenezca al lugar donde esta ópera, es decir localmente, debido a que de esta manera les facilita su llegada tanto al trabajo como a sus hogares, así también, para poder medir los impactos económicos que genera en relación a empleo e ingresos para la localidad.

Los lugares donde **Roshfrans** tiene operaciones significativas, o son de su esfera de influencia, son aquellos donde su ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.



## 2.1.5 AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA



Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.

Comercial Roshfrans cuenta con un robusto Sistema Documental con Manuales, Políticas, Procedimientos, Organigramas y Descripciones de Puestos, donde se establecen los controles internos y externos, que se difunden al personal a través de un documental manager, denominado Dynamic Policy, el cual actualiza la documentación en línea.

Contamos con una Gerencia de Control Interno, que se encarga de revisar y auditar las operaciones de los centros de trabajo, cada año.

Externamente contamos con un despacho de Auditores Externos que certificó en 2019 a la fecha, la efectividad del cumplimiento del control interno en un 100%.





## 2.1.6 LÍNEA DE COMUNICACIÓN ROSHFRANS TE ESCUCHA



Es un canal de información que puede ser anónimo o no, confidencial e independiente para todas las personas vinculadas con la Organización, que deseen reportar preocupaciones sobre posibles conductas inapropiadas, situaciones irregulares o de violación a nuestro Código de Conducta, así como felicitaciones y sugerencias.

La línea de comunicación "Roshfrans te escucha" alcanza a empleados, clientes, proveedores, prestadores de servicios, terceros, y demás personas vinculadas con la compañía.



**LLAMA:**  
Ext.: 2000  
Directo: 57475715



**VERBALMENTE:**  
Platica directamente  
con tu Jefe ó tu  
Representante Roshfrans



**BUZÓN:**  
Deja tus boletas en el buzón.

2.

3.

4.



**CORREO:**  
teescucha@roshfrans.com

1.

5.



**INTERNET:**  
<http://www.roshfrans.com>  
**INTRANET:**  
<http://portal/Lists/Avisos>



Aseguramos tu confidencialidad y seguridad en la línea de Comunicación Roshfrans te escucha

Los mensajes recibidos por todos los medios anteriores, serán atendidos por:

- Claudia Campero, Gerente de Capital Humano ext. 1100
- Angelo Servalli, Director de Desarrollo Humanístico Integral ext. 1040

## PROCESO DE COMUNICACIÓN

- 1.- El usuario comparte su felicitación, sugerencia o denuncia a través de alguno de los medios de comunicación.
- 2.- La felicitación, sugerencia o denuncia es recibida por el Comité de Ética. Se revisa y clasifica para ser turnada y atendida de acuerdo a su prioridad y tipo.
- 3.- Se realiza una investigación a través de entrevistas, revisión de evidencias y en su caso la revisión de procedimientos internos.
- 4.- Son analizadas las evidencias y emiten una conclusión.
- 5.- Son tomadas acciones a seguir y se da aviso sobre la resolución.



## 2.1.7 MECANISMOS DE PROTECCIÓN



El porcentaje de empleados a los que se han informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región 100% del personal que ingresa a trabajar en Comercial Roshfrans se les entrega un manual de bienvenida, compuesto por lo siguiente:



1. HISTORIA Y GENERALIDADES
2. CULTURA ORGANIZACIONAL
3. PRESTACIONES Y BENEFICIOS
4. CÓDIGO DE CONDUCTA
5. SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
6. RESPONSABILIDAD SOCIAL
7. LÍNEA DE COMUNICACIÓN ROHFRANS TE ESCUCHA
8. SEGURIDAD E HIGIENE



## 2.2 DIMENSIÓN SOCIAL

### 2.2.1 CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA

#### 2.2.1.1 CAPACITACIÓN INTERNA

Contenido 404-1



Este programa nos ha permitido fortalecer competencias como Trabajo en Equipo, Comunicación, Servicio al Cliente, Enfoque a resultados, Liderazgo, entre otras. Mismos que consideramos indispensables para generar valor a las actividades que diariamente se realizan. Desde el 2017 a la fecha iniciamos la capacitación en línea y seguimos haciéndolo eso nos da más cobertura e información para más personas, dando un resultado positivo ya que el conocimiento genera competencias y hace que el personal se vuelva más productivo.

Roshfrans es una empresa comprometida con el desarrollo y formación de sus colaboradores considerando a la capacitación como factor clave para lograr impacto positivo en las personas.

NIVEL	SEXO	HORAS 2015	HORAS 2016	HORAS 2017	HORAS 2018	HORAS 2019	HORAS 2020
STAFF DE DIRECCIÓN	M	73	72	783	209	172	0
	H	1358	549.5	1564	594	371	6
MANDOS MEDIOS	M	1653	1514.5	1564	2296	721	215.5
	H	1524	1375	3127	6533	1317	348
MANDOS INTERMEDIOS	M	627	519	3908	1043	313	297
	H	3200	2409.5	9381	2970	3721	621.5
ADMINISTRATIVOS	M	2847	2123	8599	3026	500	369
	H	4497	3300	25017	8612	16981	584
OPERATIVOS	M	0	0	6255	3861	14	0
	H	1857	1123.5	17980	10988	529	182.5
TOTAL HORAS CAPACITACIÓN		17636	12986	78178	40132	24639	2623.5



## 2.2.1.2 CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

Contenido 412-2



Como empresa socialmente responsable **Roshfrans**, adquiere el compromiso de capacitar al personal en el tema de Derechos Humanos y con apoyo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos CNDH se impartió el tema de **Introducción a los Derechos Humanos** cuyo propósito es ampliar el nivel en conocimiento y sensibilización para la igualdad de los derechos humanos.

En 2019 participaron 435 empleados equivalente al 48.87% de nuestro head count y representado en horas capacitación fueron 1740.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

El respeto hacia los derechos humanos de cada persona es un deber de todos. Es por ello que en Roshfrans consideramos este tema muy importante divulgarlo y aplicarlo con todo el personal.



## 2.2.1.3 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Contenido 404-3

### EVALUACIÓN 360 "HERRAMIENTA PARA FORTALECER E IMPULSAR COMPETENCIAS LABORALES"

Una **herramienta de gestión de talento** humano que utilizamos en Roshfrans es la **Evaluación de Desempeño 360 grados** que tiene como finalidad dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento de una manera objetiva.

Es importante mencionar que es la percepción del desempeño de un trabajador por parte compañeros, subordinados, co-laterales (par) y clientes, lo que permite identificar desde varios ángulos las fortalezas y debilidades del trabajador frente a las competencias y habilidades que la empresa ha definido como fundamentales para el desempeño de un cargo.





Algunos de los principales usos que se le da a esta evaluación en **Roshfrans** son los siguientes:



- **Medir** el desempeño del talento humano.
- **Evaluar** las competencias.
- **Diseñar** programas de aprendizaje y desarrollo.
- **Servir** como base para implementar planes de carrera y sucesión.

Realizar evaluaciones integrales permite reconocer las necesidades de la empresa y las de cada miembro. Esto posibilita tomar decisiones oportunas y estratégicas para la optimización de recursos.

NIVEL	SEXO	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		DESARROLLO	
		2018	2019	2018	2019
STAFF DE DIRECCIÓN	M	100%	100%	0%	33%
	H	82%	80%	0%	0%
MANDOS MEDIOS	M	91%	98%	17%	7%
	H	87%	100%	15%	4%
MANDOS INTERMEDIOS	M	100%	67%	27%	8%
	H	90%	93%	12%	4%
ADMINISTRATIVOS	M	77%	90%	23%	13%
	H	82%	87%	5%	4%
OPERATIVOS	M	84%	91%	6%	11%
	H	93%	89%	13%	7%





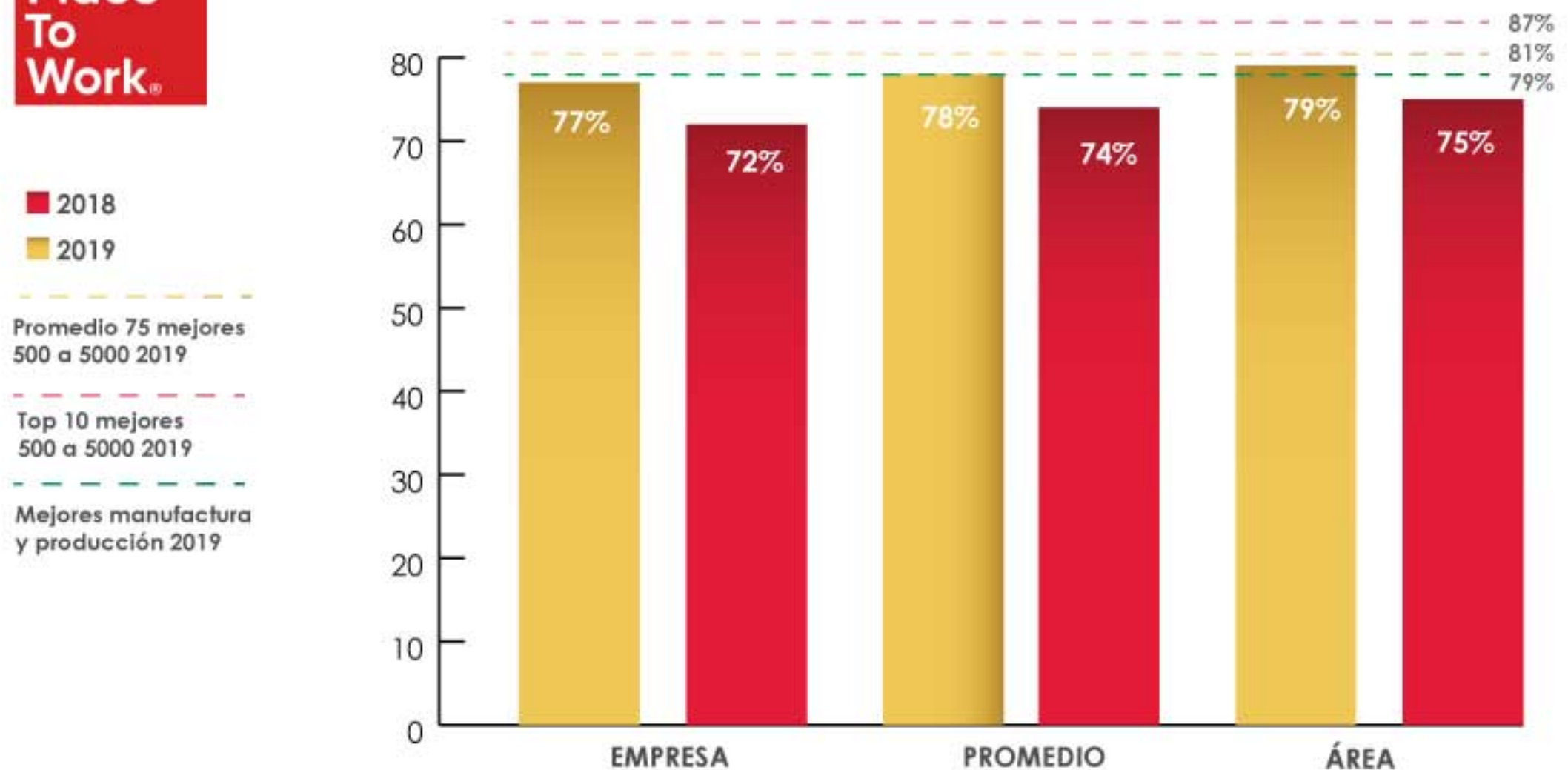
## 2.2.1.4 AMBIENTE DE TRABAJO



En octubre de 2019 derivado del diagnóstico cultural realizado por GPTW otorgó a Roshfrans la certificación como un Gran Lugar para Trabajar, considerando que hay un buen clima laboral al obtener un 77% de satisfacción, en comparación al año pasado, en donde obtuvimos 72% y donde el mínimo para ser considerada una empresa con buen clima laboral es 70%.

Great  
Place  
To  
Work®

### RESULTADOS



## 2.2.1.5 PRESTACIONES OTORGADAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL SALARIO

En base a la información proporcionada por el personal de la Gerencia de Capital Humano, el % de prestaciones otorgadas al personal de la empresa en relación al salario es del 6.5% adicional.





## 2.2.1.6 BECAS PARA CONCLUIR LOS ESTUDIOS



Dentro de los beneficios al personal que labora en la empresa se encuentra el apoyo para terminar sus estudios a través de becas debidamente alineadas en las políticas de la empresa. Para Roshfrans el poder apoyar al personal a terminar un bachillerato, Licenciatura o Maestría es algo que suma a las actividades generando valor a los empleados generando lealtad con la organización además de ser un ganar-ganar para la mejora de competencias y por ende el logro de objetivos.

El número de becas proporcionadas a empleados es el siguiente:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2016	20	19	20	20	21	21	21	20	22	21	21	21
2017	22	19	21	21	20	19	17	16	16	15	15	15
2018	9	9	9	10	10	9	9	9	9	9	9	9
2019	9	9	10	10	10	5	5	5	4	4	4	4

## 2.2.1.7 PROYECTO DE ESPIRITUALIDAD

Este año 2019, tuvimos dos eventos que nos presentan con la oportunidad de acceder a escenarios totalmente nuevos para relacionarnos.

El primero fue la bendición e inauguración de la capilla privada en nuestra planta dedicada a San José Obrero el 23 de marzo del 2019.

La segunda, fue la Consagración e inauguración de nuestra capilla privada dedicada a San Juan Diego el 4 de septiembre de 2019.

Ambos eventos establecieron un hito en nuestro proyecto de espiritualidad, ya que finalmente tenemos un lugar dedicado exclusivamente, a la reflexión, meditación, oración y a la celebración de la misa para nuestros compañeros creyentes que son la mayoría.

Dada las distancias y los tiempos que se necesitan recorrer para cumplir con nuestras obligaciones laborales y familiares resulta un apoyo "estratégico" para nuestros colaboradores el tener a su disposición estos espacios de meditación y de escucha, para los que así lo deseen.

Nuestras vidas necesitan ser refrescadas, recordando la fuente de su esperanza, fuerzas y propósito para llevar a nuestros hogares eso extra que solo podemos dar nosotros.





## 2.2.1.8 CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS AL PERSONAL DE VIGILANCIA

Contenido 410-1



Para **Roshfrans** es importante que el personal de Vigilancia conozca y aplique los derechos humanos para el buen desempeño de sus funciones, cabe señalar que el actual servicio de vigilancia es alineado y respetuoso a los lineamientos de la institución que los contrata, sin embargo quisimos reforzar el tema de los derechos humanos con ellos y por eso fue creado el Código de Conducta para el Personal de Vigilancia, que va muy de la mano con el **Código de Conducta de Roshfrans**.

Cabe señalar que existe personal de vigilancia de 3 organizaciones, las cuales son Grupo AP Soluciones en Seguridad, Seguridad Pública y empleados de Roshfrans.

El porcentaje del personal de Vigilancia que ha recibido formación formal de derechos humanos es el siguiente:

De un total de 30 Vigilantes, se impartió el curso de Código de Conducta para el Personal de Vigilancia a 26 personas, lo que representa el 86.66%.



## 2.2.1.9 PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Contenido 418-1

Desde que fue publicada la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, Roshfrans se dio a la tarea de desarrollar documentos que nos alinearan al cumplimiento de dicha ley, para ello fue reunido un equipo de trabajo interdisciplinario que nos ayudó a conocer el tipo de información que manejaban las diferentes áreas y definir los medios donde los clientes, proveedores, empleados y candidatos que concursan por una vacante podrían hacer valer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u oposición de sus datos, a través de un formato y procedimiento interno publicado en la página **www.roshfrans.com**.

En nuestra página se encuentra el Aviso de Privacidad desarrollado por el área Jurídica de la empresa. Las solicitudes de derechos ARCO son atendidas por el Director Jurídico y el Gerente de Tecnología de la Información.

EA la fecha no se han presentado Solicitudes de Derechos ARCO en la empresa.





## 2.2.2 VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD



### 2.2.2.1. SUSTENTABILIDAD DE LAS COMUNIDADES LOCALES Y FORTALECIMIENTO DE CAPITAL SOCIAL, NATURAL Y HUMANO

**Roshfrans** se preocupa por contribuir con la sustentabilidad de las comunidades principalmente donde operamos, implantando programas de desarrollo social, económicos, ambientales, culturales, tecnológicos y de salud, todos éstos principalmente a través de la Fundación Roshfrans, A.C. y con la colaboración de las áreas voluntarias de Comercial Roshfrans, S.A. de C.V.

Al ser una empresa 100% Mexicana, las operaciones de Comercial Roshfrans se llevan a cabo principalmente en la República Mexicana, y aunque tenemos distribuidores en el centro y sur de América, tenemos la firme convicción de colaborar con la sustentabilidad de nuestro país, antes que realizar inversión extranjera.



#### Programas de Desarrollo

Se trabaja en programas de desarrollo de nuestro personal de la empresa para brindarles mayor calidad de vida, desarrollo profesional y laboral, así como de programas de desarrollo de las comunidades locales por medio de la Fundación Roshfrans, que cada año lanza a nivel Nacional la "Convocatoria Roshfrans en Apoyo a Proyectos Sociales".

#### Evaluación de Impactos

En la parte económica, de manera sistemática en todos los centros de trabajo se evalúan las ventas, gastos, costos, inventarios y procesos internos para su control y mejora. Los impactos sociales internos se evalúan en todos nuestros centros de trabajo y los sociales externos en la Ciudad de México y área Metropolitana, así como en Actopan Hidalgo, en donde se ubica la Planta Productiva más grande de Roshfrans. Los impactos ambientales sólo abarcan en Corporativos y Plantas.

#### Participación de Comunidades Locales

Por medio de la Fundación Roshfrans se tienen reuniones con delegados, representantes vecinales y/o presidentes municipales de las principales regiones en donde operamos, tal es el caso de las Delegaciones cercanas al Corporativo en la Ciudad de México y el Municipio de Actopan ubicación de la planta productiva.



## 2.2.2.2 PROGRAMAS DE DESARROLLO



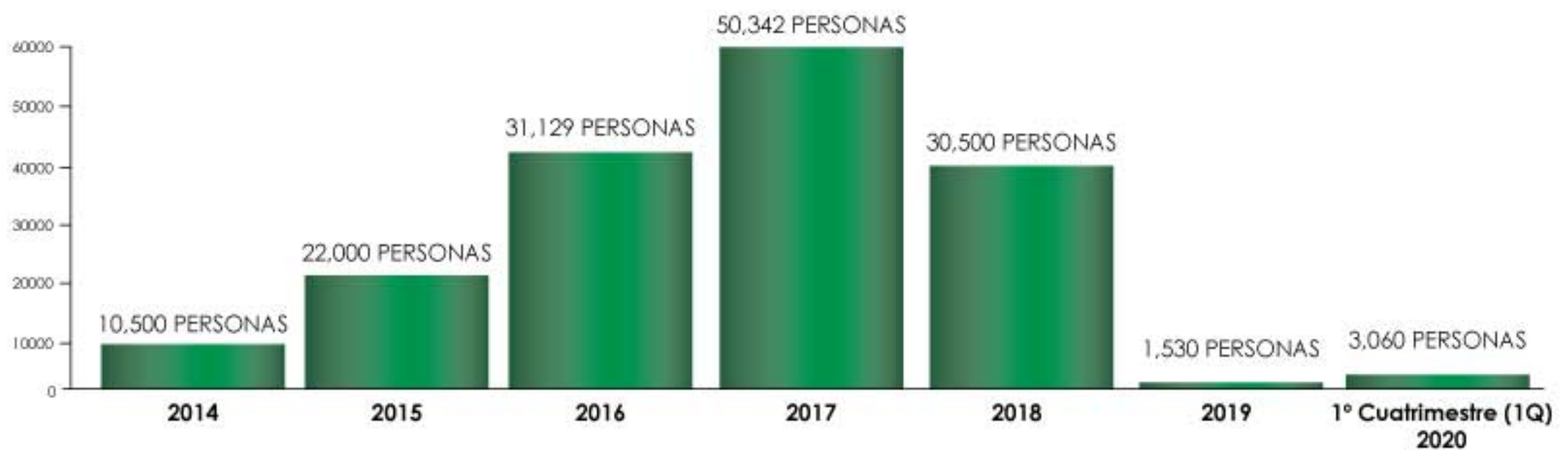
En Fundación Roshfrans se trabaja en el desarrollo de diversos programas que permiten cumplir con los objetivos estratégicos y así mismo con la misión, visión y política de la Asociación.

Debido a las condiciones de incertidumbre económica que ha vivido el país en los últimos dos años, Fundación Roshfrans se vio afectada en su presupuesto anual, por lo que se tomó la decisión de posponer la Convocatoria Anual de Apoyos Sociales así como el Premio Nicolás Platonoff Batrak al mérito social y otros eventos de apoyo a comunidades como la reforestación anual.

Aún así, las activaciones del voluntariado de la empresa no se detuvo, logrando así el beneficio de:



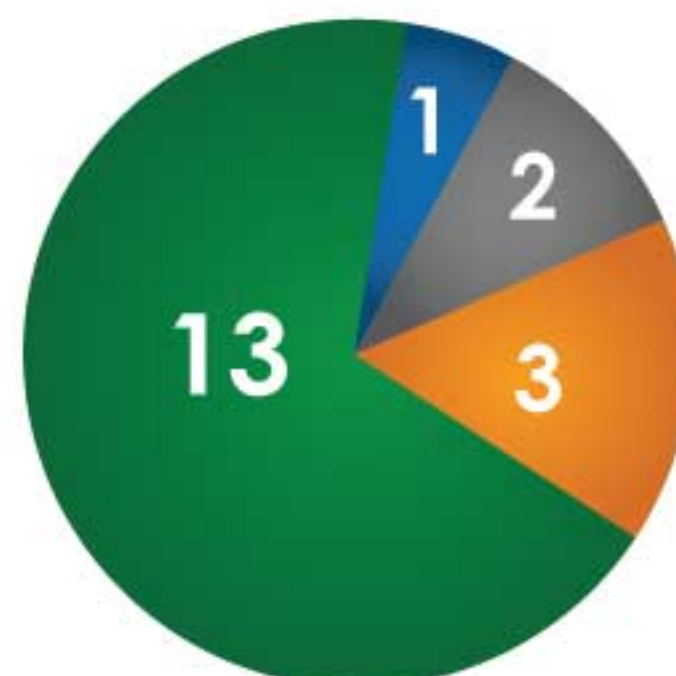
● Personas Beneficiadas por año no. de personas



En estos años se beneficiaron a 19 proyectos de fundaciones con diversas acciones de donación y voluntariado enfocadas a nuestros ejes temáticos:

### EJES TEMÁTICOS

- ASISTENCIALES
- EDUCACIÓN Y CULTURA
- MARGINACIÓN Y POBREZA
- SALUD





## 2.2.2.3. FUNDACIONES BENEFICIADAS DURANTE EL 2019-2020 (1Q)



### 1. CENTRO RESTAURATIVO NUEVA VIDA, S.C.

**OBJETIVO:** Fundación que brinda servicios integrales de rehabilitación para personas con alteraciones sensoriales, de lenguaje, desfase en el desarrollo y neurológicas.



### 2. YMCA MÉXICO

**OBJETIVO:** Fundación que se desarrolla en los campos de la educación, salud, bienestar social, integración familiar, atención a población con capacidades diferentes, así como en la promoción de la salud a través del deporte. Cada día trabajamos para transformar positivamente la vida de las personas a través de nuestros programas en Espíritu, Mente y Cuerpo.



### 3. ME LATE AYUDAR

**OBJETIVO:** Mejorar la esperanza y calidad de vida de los niños con cardiopatías congénitas y/o adquiridas; proporcionando atención médica integral de calidad.



### 4. FUNDACIÓN PARA LA ASISTENCIA EDUCATIVA

**OBJETIVO:** Da atención a los hijos de los pepenadores de los basureros del bordo de Xochiaca contando con dos planteles educativos en la colonia el Sol y Tlatel Xochitenco.



### 5. PASOS POR LA VIDA

**OBJETIVO:** Movimiento de jóvenes que promueve el valor, respeto y la defensa de la vida desde su inicio hasta su termino natural.



### 6. CRINES AL VIENTO, A.C.

**OBJETIVO:** Cuenta con 25 años de experiencia dando equinoterapia y psicoterapia a niños, jóvenes y adultos con necesidades especiales, hemos ayudado a cientos de personas con autismo, parálisis cerebral, síndrome de down, discapacidad física, discapacidad cognitiva, discapacidad de aprendizaje así como trastornos emocionales o de comportamiento.



### 7. BANCO DE TAPITAS

**OBJETIVO:** Banco de Tapitas recolecta todo tipo de tapas de plástico a través de sus embajadores y puntos de entrega autorizados, las cuales son enviadas a sus centros de acopio para que se reciclen y con ello generar recursos para la atención de pacientes de 0 a 21 años dentro de todo el país, a través de los sus propios programas.



### 8. DAR

**OBJETIVO:** Fundación que diseña experiencias únicas y mágicas a niños y adolescentes con enfermedades progresivas, degenerativas, malignas o raras que les ayuden a seguir en su lucha por vivir. Crea por medio de su red de voluntariado, una mejor sociedad, más participativa y con seres humanos que compartan los valores de empatía, generosidad, responsabilidad social, aprecio y cuidado de la salud.



### 9. CARITAS MEXICANA

**OBJETIVO:** Organización creada por la Conferencia del Episcopado Mexicano; que anima y promueve la dimensión social de la fe, caridad, justicia, paz y solidaridad a nivel nacional e internacional.





## 2.2.2.4 HOSPITALES APOYADOS DURANTE LA FASE 2 Y 3 DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



Grupo de Especialidades Médicas Santa Inés  
Hospital Regional de Alta Especialidad Bicentenario de la Independencia Issste  
Hospital General Dr. Manuel Gea Gonzalez  
Hospital General Xoco  
Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez



## 2.2.2.5 PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO



En el marco del Día Internacional de Cardiopatías Congénitas, Fundación Roshfrans visitó acompañado de sus voluntarios el Instituto Nacional de Cardiología en la Ciudad de México para convivir con los pequeños de la unidad pediátrica y de consulta externa y tomarse fotos con los luchadores del Consejo Mundial de Lucha Libre.





## 2.3 DIMENSIÓN AMBIENTAL



### 2.3.1 INTENSIDAD DE LAS EMISIONES GASES EFECTO INVERNADERO

Contenido 305-4

En **Roshfrans** estamos conscientes de la importancia del cuidado y preservación del medio ambiente, por lo que nos comprometemos a contribuir con el desarrollo sustentable de México, al usar responsablemente los recursos naturales y prevenir la contaminación para que las futuras generaciones tengan acceso a un ambiente sano y una buena calidad de vida.

Desde 2012, **Roshfrans** se incorpora de manera voluntaria al "Programa de Contabilidad y Reporte de Gases Efecto Invernadero", convocado por la SEMARNAT y CESPEDES, con la finalidad de evaluar nuestra intensidad energética y formular una estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático.

**Roshfrans** en el 2015 participa por primera vez reportando al CDP (Carbón Disclosure Project) su desempeño en los rubros de cambio climático y gestión del agua, dentro de la iniciativa cadena de suministro. Esta información nos permite identificar las líneas de trabajo para mitigar los riesgos en el uso de energía y recursos naturales, así como las oportunidades para un enfoque más responsable con el medio ambiente.

Cabe mencionar que **Roshfrans** mantiene un compromiso permanente de cumplir con los requisitos legales ambientales, por lo que nos apegamos a las metodologías de cálculo GEI nacionales e internacionales, así como del cumplimiento de la Ley General de Cambio Climático y su Reglamento.

En el año 2018 se realizó la verificación del inventario de gases GEI realizada por el organismo verificador ANIQ obteniendo una materialidad del 0.06% y por consiguiente un resultado positivo, del año 2015 al 2017 hemos podido reducir en un 38% las emisiones provenientes de las fuentes fijas, sin embargo se han incrementado en un 31 y casi 34% en las emisiones directas provenientes de fuentes móviles e indirectas por consumo de energía eléctrica respectivamente, por lo que debemos seguir trabajando en reducir en lo posible nuestras emisiones de gases contaminantes CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, y N<sub>2</sub>.





# LOS RESULTADOS EN BASE AL ESTÁNDAR GRI G4 ES EL SIGUIENTE:

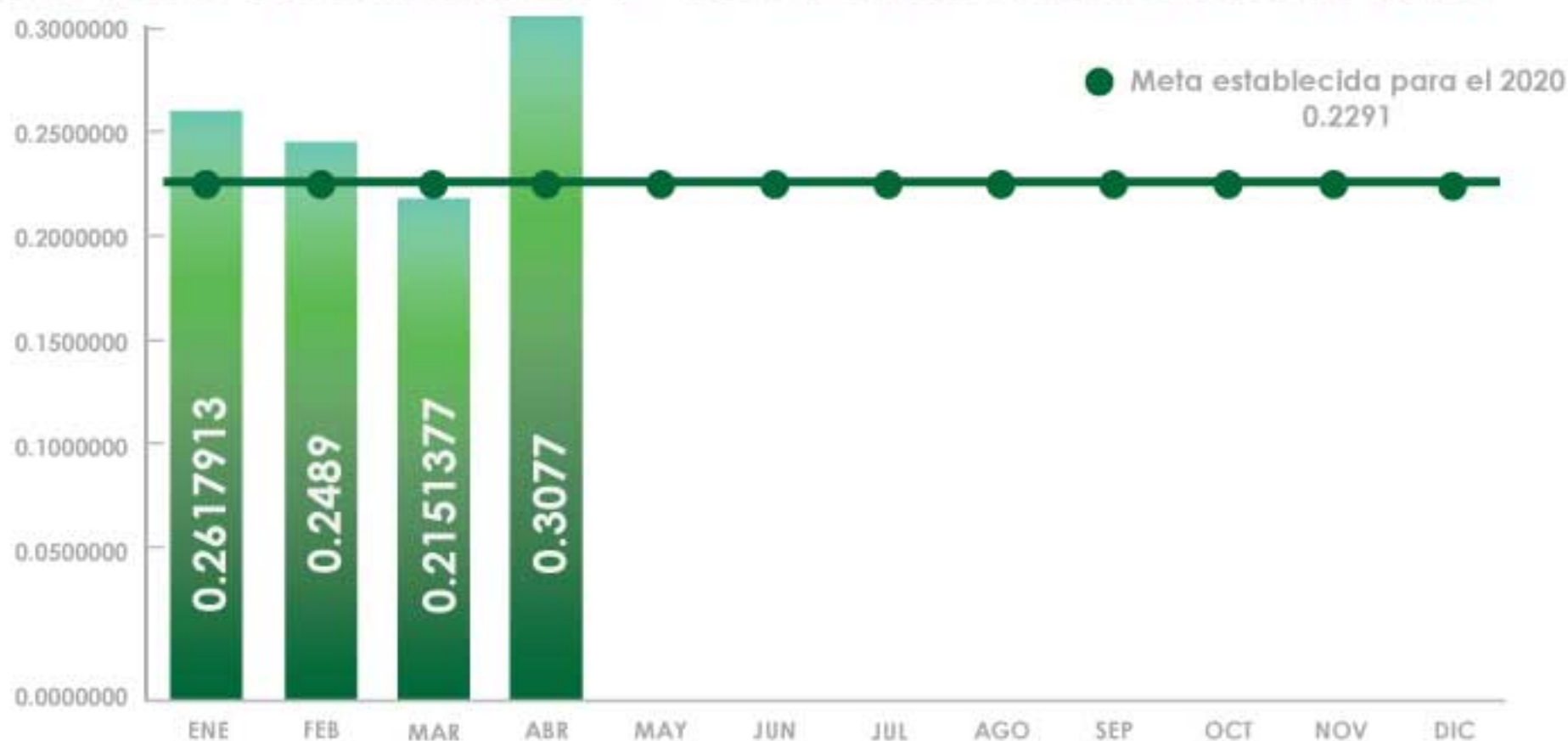


El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización fue de 6466.1334 TCO<sub>2</sub>e (Toneladas de dióxido de carbono equivalente).

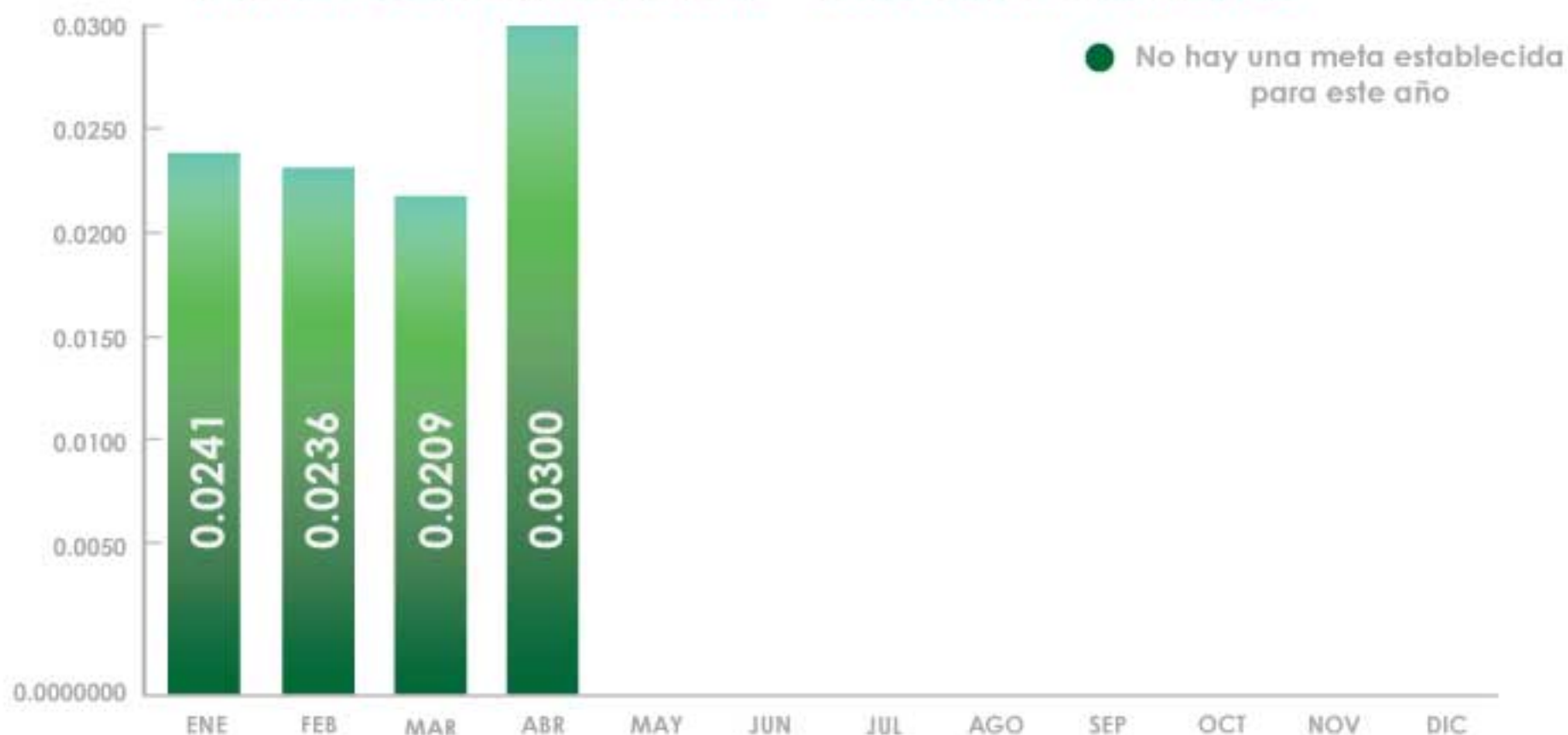
En **Comercial Roshfrans** la medida que se ha tomado para calcular la relación de la intensidad de las emisiones GEI es en función de la producción, relacionando las ULK's producidas anualmente entre el total de emisiones GEI en un período de un año (indicador de desempeño GEI).

Los tipos de emisiones de GEI que se han incluido en el cálculo de la intensidad son: directas (Alcance 1), e indirectas por generación de energía (Alcance 2).

## INDICADOR AMBIENTAL "EFICIENCIA ENERGÉTICA 2020"



## INDICADOR AMBIENTAL "EMISIONES GEI 2020"





## 2.3.2 RESIDUOS POR TIPO Y METODO DE ELIMINACIÓN

Contenido 306-2



En **Roshfrans** somos conscientes de la importancia que tiene el respeto hacia el medio ambiente, por ello la organización cuenta con indicadores mensuales ponderados contra el nivel de producción alcanzado para medir la generación de residuos peligrosos y residuos sólidos urbanos y así conocer el cumplimiento de los objetivos determinados para cada año.

A continuación se presentan el peso de residuos generados de enero a diciembre de 2019.

RESIDUOS PELIGROSOS	
Material impregnado de grasa aceite	8,794.2
Contenedores y recipientes contaminados	780.2
Disolventes orgánicos usados	683.6
Líquido de frenos sucio	693.6
Grasa sucia	149.6
Lámparas fluorescentes	3.4
Sustancias corrosivas	123.2
Pilas y Blastras	0.0
Residuos de Pintura	323.0
Aceites Lubricantes Usados	2,884.7
Monoetilenglicol Sucio	2,224.6
<b>TOTAL (Kg)</b>	<b>16,660.1</b>

RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL	
Plastico Limpio	5,637.5
Botella Bala Transp	332.8
Botella de Bebida	50.8
Doypack	12,493.4
Botella Bala Blanca	176.4
Bobinas	558.1
Fleje	683.8
Otros (tapa)	53.0
Unicel	0.0
Siliconado	8,328.4
Pape Bond	75.8
Carton	26,755.6
Bote y Fleje de lamina	125.6
Inorganico	1,620.6
Organico	0.0
Sanitario	300.2
<b>TOTAL (Kg)</b>	<b>56,922.6</b>

A continuación se muestran las diferentes disposiciones que se están llevando a cabo para la gestión de nuestros residuos, así como los porcentajes para cada uno de ellos:

RESIDUOS PELIGROSOS		RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL	
TIPO DE DISPOSICIÓN	% DE RESIDUO	TIPO DE DISPOSICIÓN	% DE RESIDUO
Co-procesamiento	82.6849467%	Reciclaje y co-procesamiento	100%
Re-afinación combustible alterno	17.3150533%	Relleno sanitario	0%
Confinamiento	0%		


Con estas acciones buscamos contribuir con la sustentabilidad de nuestros recursos naturales, para las futuras generaciones.

Para el caso de Roshfrans el contratista encargado de la retirada de residuos es quien facilita la información del método de eliminación de residuos.



# ¿Qué es **RUN-PWR**?


Para **ROSHFRANS**, ser “**EL EXPERTO EN MULTIGRADOS**” no es sólo una frase comercial, es el resultado de **MÁS DE 60 AÑOS DE EXPERIENCIA** en el desarrollo y formulación de lubricantes con la más alta tecnología, ofreciendo a nuestros clientes los aceites multigrados más avanzados, eficientes y con el mejor desempeño, logrando una protección total al motor de tu vehículo.




**RUN-PWR** nace de esta visión innovadora, con base en las últimas tendencias del mercado, donde la Calidad y la Tecnología son elementos clave e indispensables como propuestas de valor y soluciones integrales hacia nuestros clientes y productos.




**ROSHFRANS** tuvo la visión de ser la primer marca en México en ofrecer aceites lubricantes con Titanio, y ahora da un paso más hacia adelante con la última tecnología del mercado, posicionándonos como una empresa comprometida con la innovación constante.



Nuestros aceites **RUN-PWR** cuentan con una transparencia única en la categoría, resultado del uso de básicos de alto grado de refinación, ofreciendo productos de gran calidad y alta pureza.



Somos **EL EXPERTO EN MULTIGRADOS**, nuestros aceites **RUN-PWR** fluyen sin esfuerzo a cualquier temperatura y durante las condiciones más severas, lubricando perfectamente todas las partes del motor.



**RUN-PWR** es nuestra Línea Prime en aceites de última generación, desarrollados con fórmulas exclusivas, que nos convierte en los únicos en el mercado en tener un Aceite Tri-Sintético resultado de la combinación de tres bases sintéticas, que cuenta con la certificación **API SN PLUS**; además de estar diseñado para motores a gasolina de todo tipo.



# Beneficios al MEDIO AMBIENTE



Desde hace más de 40 años, la industria automotriz se ha preocupado y ocupado en desarrollar tecnología para cumplir con todas las regulaciones que año tras año los gobiernos exigen para el control de emisiones contaminantes; el número de vehículos aumenta cada vez más y eso da como resultado un impacto negativo en el medio ambiente.

No sólo las armadoras automotrices se preocupan por desarrollar regulaciones que tengan impacto positivo en el medio ambiente, proveedores de tecnología como los fabricantes de aceites lubricantes y aditivos, trabajaron de manera conjunta para cumplir con la especificación de aceites para motor a gasolina conocida como ILSAC GF-5.

Los aceites **RUN·PWR**, que cumplen con la especificación ILSAC GF-5 están diseñados para mejorar el desempeño del motor y disminuir la emisión de gases contaminantes, asegurando el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales. Esta especificación ha tenido un impacto global; países como Japón, Corea y Canadá la han adoptado y fabricantes de aceite alrededor del mundo la han añadido a sus productos.

En otras palabras, ILSAC GF-5 a través de nuestros aceites lubricantes aporta al medio ambiente:

1



**Menor contaminación en suelo y agua.** Gracias a su gran compatibilidad con sellos disminuye las fugas de aceite del motor.

2



**Menores emisiones de gases contaminantes.** Debido a su economía de combustible existe menor formación interna de gases en la cámara de combustión, cuidando así el medio ambiente.

3



**Menor consumo de aceite lubricante.** Por su excelente resistencia a la oxidación se logran periodos de cambio extendidos, generando menos desechos.

4



**Reducción en la emisión de gases tóxicos que son perjudiciales para la salud.** Proporcionando una excelente protección al catalizador.



Memorias de Sustentabilidad Roshfrans 2013, 2014 , 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019

## Estándares GRI:

### Estándares Universales:

- GRI 101 Fundamentos, 2016
- GRI 102 Contenidos Generales, 2016
- GRI 103 Enfoque de Gestión, 2016

### Estándares Temáticos:

- GRI 200 Económicos, 2016
- GRI 300 Ambientales, 2016
- GRI 400 Sociales, 2016

Norma NMX-SAST-26000-IMNC-2011 - Guía de Responsabilidad Social

10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS's) de las Naciones Unidas

## LOS DIEZ PRINCIPIOS

de la Red Española del Pacto Mundial

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas





# ÍNDICE DE CONTENIDOS: GRI, PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL y ODS's



INDICADOR	SECCIÓN	PÁGINA
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Principios 1.- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. ODS's 4, 8 y 17.</b>		
1.3.1	Nuestro Fundador	11
1.3.3	Premisas Estratégicas Roshfrans. Propósito. Filosofía. Valores.	13
1.3.4	Difusión de Nuestra Cultura Organizacional	16
1.3.5	Nuestro Código de Conducta	17
1.3.6	Prevención de Conductas Inapropiadas	18
1.3.12	Nuestras Certificaciones, Acreditaciones y Reconocimientos (Distintivo ESR. Certificación GPTW. Distintivo Empresa Familiarmente Responsable. Distintivo Ecovadis)	29
2.2.1.8	Capacitación en Derechos Humanos al Personal de Vigilancia	69
2.2.2	Vinculación con la Comunidad	70
<b>Principio 2.- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. ODS's 4, 8 y 17.</b>		
2.1.6	Línea de Comunicación Roshfrans Te Escucha	62
2.2.1.2	Capacitación en Derechos Humanos	65
2.2.1.4	Ambiente de Trabajo	67
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>		
<b>Principio 3.- Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. ODS's 8 y 17</b>		
<b>Principio 4.- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzosa o realizada bajo coacción. ODS's 8 y 17</b>		
1.3.5	Nuestro Código de Conducta	17
1.3.6	Prevención de Conductas Inapropiadas	18
1.3.12	Nuestras Certificaciones, Acreditaciones y Reconocimientos (Distintivo ESR. Certificación GPTW. Distintivo Empresa Familiarmente Responsable. Distintivo Ecovadis)	29
2.1.6	Línea de Comunicación Roshfrans Te Escucha	62
2.2.1.2	Capacitación en Derechos Humanos	65
2.2.1.4	Ambiente de Trabajo	67



# ÍNDICE DE CONTENIDOS:

## GRI, PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL y ODS's



INDICADOR	SECCIÓN	PÁGINA
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>		
<b>Principio 5.- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil a la negociación colectiva. ODS's 8 y 17.</b>		
1.3.5	Nuestro Código de Conducta	17
1.3.6	Prevención de Conductas Inapropiadas	18
1.3.7	Nuestros Empleados	19
1.3.12	Nuestras Certificaciones, Acreditaciones y Reconocimientos (Distintivo ESR. Certificación GPTW. Distintivo Empresa Familiarmente Responsable. Distintivo Ecovadis)	29
2.1.6	Línea de Comunicación Roshfrans Te Escucha	62
2.2.1.2	Capacitación en Derechos Humanos	65
2.2.1.4	Ambiente de Trabajo	67
<b>Principio 6.- Las empresa deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. ODS's 8 y 17.</b>		
1.3.5	Nuestro Código de Conducta	17
1.3.6	Prevención de Conductas Inapropiadas	18
1.3.12	Nuestras Certificaciones, Acreditaciones y Reconocimientos (Distintivo ESR. Certificación GPTW. Distintivo Empresa Familiarmente Responsable. Distintivo Ecovadis)	29
2.1.6	Línea de Comunicación Roshfrans Te Escucha	62
2.2.1.2	Capacitación en Derechos Humanos	65
2.2.1.4	Ambiente de Trabajo	67
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
<b>Principio 7.- Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. ODS's 13 y 17.</b>		
1.2	Estrategia de Sustentabilidad	8
1.3.8	Nuestras Operaciones	23
1.6	Aspectos Materiales Roshfrans.	49
2.1.3	Comité de Responsabilidad Social	57



# ÍNDICE DE CONTENIDOS:

## GRI, PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL y ODS's



INDICADOR	SECCIÓN	PÁGINA
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
<b>Principio 8.- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. ODS's 13 y 17.</b>		
1.2	Estrategia de Sustentabilidad	8
1.3.8	Nuestras Operaciones	23
1.3.12	Nuestras Certificaciones, Acreditaciones y Reconocimientos (Distintivo ESR. Distintivo Ecovadis. Certificación del Sistema de Gestión Ambiental. Reconocimiento del Programa GEI México. CDP)	29
1.3.22	Fundación Roshfrans.	41
1.6	Aspectos Materiales Roshfrans	49
2.1.3	Comité de Responsabilidad Social	57
2.2.2.3	Fundaciones beneficiadas durante el 2019-2020 (1Q)	72
2.3.1	Intensidad de las Emisiones Gases Efecto Invernadero.	75
2.3.2	Residuos por Tipo y Método de Eliminación	77
<b>Principio 9.- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. ODS's 13 y 17.</b>		
2.3.3	Diseño Sustentable de Productos	78
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		
<b>Principio 10.- Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. ODS's 17.</b>		
1.3.3	Premisas Estratégicas Roshfrans. Valores	13
1.3.5	Nuestro Código de Conducta	17
1.3.6	Prevención de Conductas Inapropiadas	18
1.3.21	Gobierno Corporativo	39
2.1.5	Auditoría Interna y Externa	61
2.1.6	Línea de Comunicación Roshfrans Te Escucha	62



Agradecemos al equipo de trabajo de Comercial Roshfrans, S.A. de C.V. y Fundación Roshfrans A.C. que colaboró con la elaboración de la Comunicación sobre el Progreso (CoP) Roshfrans 2020.

## ¡FELICIDADES EQUIPO ROSHFRANS!

### Equipo de Gestión de la Responsabilidad Social Roshfrans:

Lic. Claudia Esther Campero Regalado – Gerente de Capital Humano  
Lic. Maria Elena Castillo Espinosa – Coordinador del Sistema de Responsabilidad Corporativa

### Consejo de Ética:

C.P. Angelica Cervantes - Contralor  
Lic. Aurelio Guemes Escalera – Director Juridico  
Lic. Claudia Esther Campero Regalado – Gerente de Capital Humano

### Consejo de Calidad de Vida en la Empresa:

Lic. Claudia Esther Campero Regalado – Gerente de Capital Humano  
Lic. Virginia Acosta Ruiz - Gerente de Reclutamiento y Selección  
Lic. Leticia Angeles Cervantes – Coordinador de Compensaciones y Beneficios  
Lic. Elizabeth Castro – Gerente de Capacitación y Desarrollo

### Consejo de Comunidad:

Lic. Veronica Platonoff Castillo – Director Administrativo de la Fundación Roshfrans A.C.  
Ing. Cesar Lezama Flores – Gerente de ITR

### Consejo de Calidad:

Lic. Elizabeth Barrera Hernandez – Gerente de Servicio a Clientes  
Ing. Miguel Angel Castillo Colorado – Coordinador Sr del Sistema de Gestion de la Calidad

### Consejo de Medio Ambiente:

Ing. Enriqueta de Jesus Benitez Alva – Gerente de Normatividad Ambiental y Ocupacional  
Ing. Luisa Aurora Juarez Castillo – Coordinador de Normatividad Ambiental

### Consejo de Comunicación Visual:

Mtr. Oscar Francisco Porras Delgado – Coordinador de Comunicación Visual  
Mtr. Pedro Damian Hernandez Hernandez – Diseñador Gráfico Senior  
Lic. Ruth Lizbeth Tetlamatzi Aragón – Diseñador Gráfico Junior

9 de junio del 2020, Ciudad de México.

<http://roshfrans.com>

# Gracias



# COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO (COP) ROSHFRANS



**ROSHFRANS**<sup>®</sup>  
*PONIENDO EL MUNDO A FUNCIONAR*

Av. Othón de Mendizábal Ote. 484,  
Col. Nva. Industrial Vallejo, C.P. 07700,  
Alcaldía Gustavo A. Madero,  
Ciudad de México, Tel. 55 5747 5700

® MARCA REGISTRADA HECHO EN MÉXICO

SERVICIO AL CLIENTE:  
800 710 3626  
servicio\_cliente@roshfrans.com

Visite nuestro sitio en internet:  
[www.roshfrans.com](http://www.roshfrans.com)



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

# 2020